



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y ARTES  
CARRERA DE DISEÑO

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
DISEÑADORA CON MENCIÓN EN DISEÑO GRÁFICO  
Y COMUNICACIÓN VISUAL

“MATERIAL GRÁFICO PARA APOYAR A REDUCIR LAS BARRERAS DE  
COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS SORDAS Y OYENTES Y MEJORAR  
SU DESARROLLO E INSERCIÓN DENTRO DE LOS ESPACIOS LABORALES  
DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DE ELABORACIÓN DE SANITARIOS  
(EDESA S.A)”

NOMBRE  
JOHANA CRISTINA LÓPEZ MARTÍNEZ

DIRECTOR  
DIS. XAVIER JIMÉNEZ ÁLVARO

QUITO, SEPTIEMBRE 2012

## *Dedicatoria*

Dedico este trabajo a mi mamá por enseñarme y ayudarme a crecer, por estar a mi lado a cada instante, por cada sonrisa, cada beso y cada abrazo. A mi papá por su amor y su apoyo, por ser un ejemplo en mi vida. A mi hermana por su cariño, ternura y confianza, por ser mi amiga eterna. A mis amigos y familia por cada semilla que plantaron en mi corazón, por su amor y por cada momento compartido.

## *Agradecimiento*

Agradezco a Dios por haberme cambiado la vida, y a Jesús por haber dado su vida por mí. Por todo su amor, perdón, paciencia, favor, gracia. Por cada nueva oportunidad y por su fortaleza que me ha permitido llegar hasta aquí.

# Abstract o Resumen

Este proyecto propone una alternativa desde el Diseño Gráfico para reducir las barreras de comunicación entre Personas Sordas y oyentes en la empresa EDESA tomando en cuenta las características y necesidades de los trabajadores sordos, su área laboral, su relación con sus compañeros de trabajo, sus características personales, entre otros.

La propuesta gráfica está compuesta por tres elementos que son: 1. Sistema de afiches.- compuesto por 3 aspectos de la comunicación organizacional: producción, innovación y mantenimiento. 2. Manual de apoyo para capacitación, en el que se presentan 30 diferentes señas de trabajo propuestas por el trabajador sordo. 3. Material de refuerzo que logre gracias a su permanencia en el puesto de trabajo la constante visualización de las señas.

El proyecto aporta con el problema presentado ya que resalta las necesidades no únicamente físicas de las personas con discapacidad sino también comunicacionales de las Personas Sordas. Además éste presenta una propuesta gráfica resultado de una investigación que cumple con los requerimientos presentados por la Persona Sorda, la empresa y su entorno.

# Índice

Prólogo	7
Introducción	9
<b>Capítulo 1: Integración laboral de las Personas Sordas, enfoques y perspectivas</b>	13
<b>I.1 La integración social y laboral de las Personas Sordas en el Ecuador: problemas y necesidades</b>	
I.1.1 Dificultades en la integración familiar, escolar y social.	13
I.1.2 La integración laboral, una exigencia para el desarrollo personal.	25
I.1.3 Requerimientos y condiciones para la integración laboral.	32
<b>I.2 Realidad de las Personas Sordas dentro de la empresa EDESA</b>	
I.2.1 Realidad actual de Edesa.	41
I.2.2 Comunicación, relaciones personales de los empleados sordos.	44
I.2.3 Realidad comunicacional con sus pares oyentes de relación directa.	45
<b>I.3 Enfoques y perspectivas para reducir las barreras de comunicación y mejorar la integración</b>	
I.3.1 Requisitos y perspectivas para reducir las barreras de comunicación en entornos laborales. ¿Cómo se reducen las barreras comunicacionales?	47
I.3.2 La Lengua de Señas, un puente de comunicación en los entornos laborales.	49
I.3.3 La Comunicación Visual como puente para reducir barreras de comunicación en espacios laborales de Personas Sordas.	53
I.3.4 La importancia de la Comunicación Interna y la Comunicación Organizacional para la difusión de la Lengua de Señas en el entorno laboral.	59
<b>Capítulo 2: Propuesta de diseño para fortalecer la comunicación entre trabajadores sordos y oyentes</b>	63
<b>2.1 Comunicación gráfica para la sensibilización y visibilización del problema</b>	
2.1.1 Función de la gráfica persuasiva y construcción del lenguaje visual.	63
2.1.2 Desarrollo del sistema de afiches y su vínculo con las	65

funciones de comunicación interna.	
2.1.3 Presentación de la propuesta.	66
<b>2.2 Material de apoyo para la capacitación de Lengua de Señas en EDESA</b>	
2.2.1 Requisitos de síntesis visual y comunicación de las señas.	73
2.2.2 Componentes del manual para apoyar al aprendizaje de Lengua de Señas.	75
2.2.3 Presentación de la propuesta.	77
<b>2.3 Material Gráfico de refuerzo para el aprendizaje permanente de la Lengua de Señas dentro de la empresa.</b>	97
2.3.1 El refuerzo como un momento de aprendizaje permanente.	84
2.3.2 Ámbitos específicos de aplicación para un espacio de trabajo administrativo.	85
2.3.3 Presentación de la propuesta	86
<b>Capítulo 3: Validación y presentación de la propuesta final de diseño en EDESA</b>	97
<b>3.1 Validación inicial de los componentes de la propuesta desarrollada</b>	
3.1.1 Validación del sistema de afiches	97
3.1.2 Validación del manual de apoyo	99
3.1.3 Validación del material de refuerzo	101
<b>3.2 Presentación final de las propuestas validadas</b>	
3.2.1 El sistema de afiches	102
3.2.2 Manual de apoyo	103
3.2.3 Piezas gráficas de refuerzo	105
Conclusiones y recomendaciones	109
Anexos	113
Bibliografía	123

# Prólogo

La integración de las personas con algún tipo de discapacidad en el área laboral, que responde a la iniciativa del Vicepresidente del Ecuador Lenín Moreno debe ir acompañada de requisitos que faciliten las condiciones de inserción laboral. Es el caso de las personas con discapacidad física para quienes se adecúan los espacios físicos dentro de las empresas con el objetivo de facilitar su movilización, para adecuar sus puestos de trabajo de acuerdo a las bases ergonomías necesarias.

Dentro del grupo de Personas Sordas y sus condiciones de inserción, debe tomarse en cuenta que su forma de comunicación, su lengua materna, es decir, la Lengua de Señas es su principal requerimiento para su óptimo desenvolvimiento. Es por esto que el presente trabajo se realiza en base a los conocimientos, al uso e importancia que se da a la Lengua de Señas dentro de una empresa, con el objetivo de darle el espacio que ésta necesita, tomando en cuenta su relevancia como medio de comunicación de una Persona Sorda, con el fin de mejorar la situación de inclusión de la persona en este medio, teniendo en cuenta su entorno, su desarrollo en su puesto de trabajo, sus relaciones con sus compañeros de trabajo y sus autoridades. Conociendo que éstas son las bases de la autoestima y respeto que una persona merece.

La comunicación visual propone soluciones que abordan temas sociales, Rudolf Arheim sostiene que: “ver es pensar, las obras visuales son un modo de conocimiento. Demuestra que la visión no es una fase previa al pensamiento, un proceso exclusivamente sensorial pasivo, la percepción visual es un proceso cognitivo activo y complejo”. (El lenguaje visual como modo de conocimiento.)

Según Donis A. Dondis: “vemos y comprendemos lo que vemos. La resolución de problemas está íntimamente ligada al modo visual”. (Dondis, 2002)

Es decir, Gracias al Diseño Gráfico se puede abordar varios aspectos referentes al desenvolvimiento



y comunicación interpersonal de un individuo. En este caso de una persona con discapacidad dentro del área laboral, tomando en cuenta al aspecto de responsabilidad social dentro de una empresa.

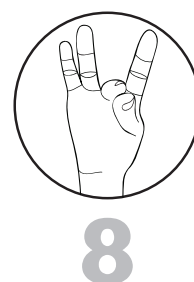
Es para mí de vital importancia el cuidado que se debe dar a los demás, saliendo de nuestra comodidad y dejando a un lado nuestros propios intereses. Para una verdadera integración y desarrollo se necesita el interés de todos nosotros, poniendo a los demás delante de nosotros y no detrás, extendiendo una mano y no negándosela, levantándonos unos a otros para poder continuar la carrera, aunque esto signifique un esfuerzo extra.

En este caso, las Personas Sordas, al igual que las oyentes, son muy inteligentes, independientes, luchadoras y trabajadoras; es necesario que los oyentes seamos capaces de brindar el respeto y de integrar a estas personas en igualdad de condiciones.

Nuestro apoyo e interés es indispensable ya que al ser ellos una minoría significa que se encuentran rodeados de personas que pueden escuchar y comunicarse sin problemas. Pero al nosotros tener esta facilidad, muchas veces ignoramos sus necesidades, y muchas veces éstas no implican mucho más que una conversación o el tener a su lado alguien con quien puedan contar en alguna situación difícil. Lo que seguro puede marcar la diferencia.

Es por esto que la posibilidad de adquirir conocimientos en lo que a la Lengua de Señas se refiere se ha convertido en un paso fundamental en mi desarrollo como persona y como profesional. La experiencia que he tenido al acercarme a Personas Sordas ha sido especialmente gratificante, a través de sus vivencias he podido aprender un poco más acerca de su realidad y así comprender el profundo significado que ahora tiene para ellos el sentirse parte de algo.

A mi parecer es importante el aporte que el Diseño Gráfico puede dar al mundo de las señas, se puede convertir en algo más sencillo de aprender y entender; por lo general las Personas Sordas son educadas desde pequeñas al conocimiento de esta Lengua, aunque depende de muchos factores, pero me parece esencial que todas las personas conozcamos acerca de este lenguaje que puede mejorar la comunicación que podemos tener, en cualquier momento, con estas personas.





# Introducción

Al ser la sordera una deficiencia que afecta a cierto número de personas, ésta representa una barrera en la comunicación de las Personas Sordas. Ellas se desarrollan en un universo exactamente igual al de las personas oyentes, pero existe una diferencia y es la comunicación.

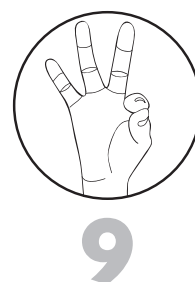
Desde niños las Personas Sordas entran en un proceso de crecimiento particular, ya que su forma de comunicarse no es la tradicional, sino que requiere de un esfuerzo extra para la asimilación de conocimientos particulares como son las señas representativas del lenguaje oral.

Dentro del crecimiento de la Persona Sorda es de vital importancia el tiempo en que la sordera ha sido detectada y el interés que demuestra la familia ante esta situación, esto marcará el desarrollo del niño. La decisión del padre es de mucha importancia ya que es él quien decidirá sobre lo que crea más conveniente para su hijo, como por ejemplo el tema educativo.

El padre tomará la decisión sobre a qué escuela puede asistir su hijo, dependiendo del apoyo que se brinde por parte de la institución, puede ser esta una escuela para oyentes o una escuela de educación especial. En ambos casos pero con más incidencia en la primera el proceso de adaptación será mucho más complejo para el niño ya que no se encuentra en su lugar habitual y con sus pares sordos dentro de la educación especial.

A medida que la persona sorda crece al igual que una persona oyente debe enfrentar el mundo laboral. Desde la iniciativa de la Vicepresidencia de la República en su interés de incluir a las personas con algún tipo de discapacidad y que han sido de vital importancia, se han incluido en plazas de trabajo permanentes a personas con discapacidad, y entre ellos se encuentran las Personas Sordas.

Para la inserción de una persona con discapacidad en un lugar de trabajo, ésta debe acudir al CO-



NADIS para obtener su carné que verifique su discapacidad, y por lo general después de ello acuden a las fundaciones encargadas de ubicarlas en los puestos de trabajo.

Son estas fundaciones, en este caso FUNDESI, las que cumplen con cierto proceso de adaptación y calificación del puesto, es decir, evalúan en primer lugar las habilidades y fortalezas de la persona con discapacidad y ubican a las personas de acuerdo al tipo de trabajo que deba realizarse, tomando en cuenta lógicamente que esta tarea no se vea interrumpida por la discapacidad, empatando sus capacidades con los requerimientos de la empresa contratante. Es así como la Persona Sorda inicia su carrera laboral e integración.

Pero existe un factor vital que determinará su desarrollo productivo, interacción con sus pares, su percepción personal, etc. y es la comunicación. La Lengua de Señas es, como se explica en el contenido del documento, la lengua materna de las Personas Sordas, y es en el diario vivir donde se presentan las dificultades de la inserción laboral, puesto que en los lugares de trabajo donde hoy por hoy se abren las puertas a las Personas Sordas existe únicamente una inclusión, pero que dista mucho de una verdadera integración.

Se requiere de políticas internas de la empresa que sustenten la integración del personal con discapacidad, es necesario que exista interés por parte de los empleadores en la adaptación del trabajador y que la inserción de estas personas no quede limitada al cumplimiento de una ley establecida.

Es así que estas políticas deben ser flexibles y justas, teniendo conciencia de la calidad de seres humanos que tienen las Personas Sordas en el ámbito en el que se desenvuelvan, por lo tanto tienen derecho a gozar de la comodidad, tranquilidad y dignidad a la hora de ejercer su trabajo.

Poco a poco se divisa una inclusión de las Personas Sordas en la sociedad laboral, pero depende de nosotros y de la educación que recibamos el hecho de aceptarlo con perfecta normalidad y de realizar una verdadera inserción.

La importancia del desarrollo de las Personas Sordas, en todos los ámbitos sociales, nos garantiza el



derecho a la no discriminación establecido en la Constitución de la República del Ecuador, ya que ellos gozan de los mismos derechos que todos poseemos.

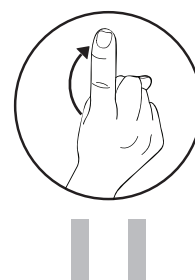
Todos los programas establecidos por el Gobierno para incluir en el mundo laboral a las personas con capacidades especiales ha sido un paso evolutivo en nuestro ser social, esperamos que estas políticas continúen independientemente del gobierno que se coloque al mando. Sin olvidar que nuestras necesidades son las mismas que tienen las Personas Sordas, la diferencia es la dificultad de comunicación que ellos tienen, he ahí la importancia de la Lengua de Señas, como ya lo mencioné anteriormente.

En el transcurso de este trabajo se observará una investigación de la forma de inclusión de las personas sordas, de sus necesidades, del trato que reciben de la sociedad en la que viven y sobretodo del aporte que el Diseño tiene a la hora de mejorar el canal de comunicación de las Personas Sordas en los espacios laborales. Se analizará toda la información para llegar a una síntesis a partir de la cuál se estructurará el proyecto.

Entonces se propone como objetivo general del trabajo el diseñar un material gráfico para mejorar y facilitar el desenvolvimiento y la comunicación de las personas sordas en su área laboral, con la participación de sus pares oyentes dentro de Edesa, con el propósito de crear un mejor ambiente laboral para las Personas Sordas.

Dentro de estos parámetros se trata principalmente de que manera logrará el diseñador sugerir la información, es decir, que tipo de información se presentará, tomando en cuenta las necesidades comunicacionales por parte de los empleados sordos, cuáles son las palabras más utilizadas, qué tipo de información es la que se intercambia con los trabajadores oyentes, los espacios físicos de la empresa donde éstos se desenvuelven, el tipo de acceso a la información dentro de la empresa, y cuán profundo será su análisis de acuerdo al nivel de investigación.

A nivel metodológico y para el desarrollo del proyecto se ha obtenido la información precisa dentro de la investigación, parámetros generales de desenvolvimiento, necesidades de los trabajadores para



el desarrollo y la concreción del material gráfico a realizarse. A partir de los anteriores, se ha definido los elementos y las herramientas específicas para la configuración del material y su tratamiento gráfico: formas, cromática, formatos, disposiciones. En el transcurso de la investigación se ha validado permanentemente la propuesta de diseño y su funcionamiento dentro del área escogida, en conjunto con las personas sordas y sus compañeros de trabajo.

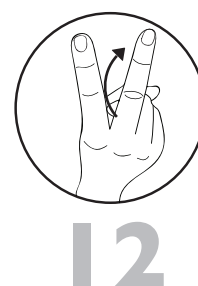
Para el desarrollo del proyecto se utiliza el método proyectual, se inicia desde lo general hasta lo particular:

En el capítulo uno se desarrolla la investigación propiamente dicha, se analiza los principales problemas de las personas sordas y se especifica el área donde se va a trabajar. Se realiza investigación bibliográfica, observación y entrevistas en la FENASEC, CCP, CONADIS, EDESA; siendo esta última la empresa que es tomada como caso de estudio en este trabajo.

Se logra establecer de acuerdo a la investigación y con el objetivo de obtener un área específica de acción, al Área Administrativa de la empresa como caso específico de estudio, tomando en cuenta principalmente que el desarrollo de la propuesta en esta área afectará a las demás áreas, y por ende a la empresa en general. Así:



En el capítulo dos se inicia con la etapa de Diseño de la propuesta, en donde se desarrollan los componentes de la misma que son: Sistema de afiches, manual de apoyo y material de refuerzo. El mismo que está compuesto principalmente por las palabras más usadas propuestas por el trabajador sordo del área Administrativa. Finalmente, en el capítulo tres se enfrentan las propuestas en el espacio real de la empresa, que de acuerdo a sugerencias y recomendaciones de las personas involucradas están sujetas a cambios y mejoras en busca del cumplimiento de los objetivos del proyecto.



# Capítulo I

## INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS SORDAS, ENFOQUES Y PERSPECTIVAS

### I.1 LA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LAS PERSONAS SORDAS EN EL ECUADOR:

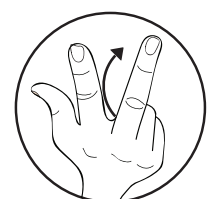
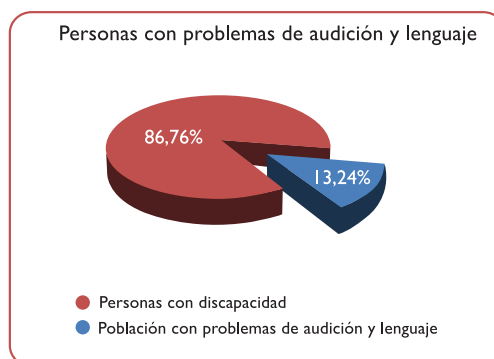
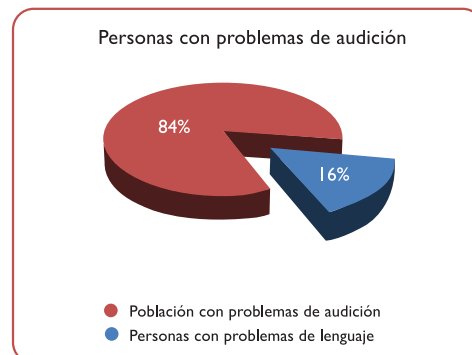
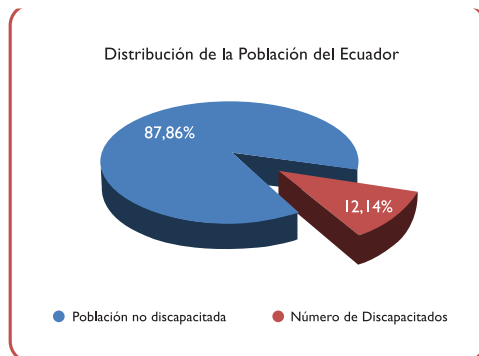
#### I.1.1 Dificultades en la integración familiar, escolar y social.

Dentro del proceso de desarrollo de una persona con discapacidad se encuentran inmersos varios aspectos que influyen en su estilo de vida y en la manera en la que se desenvuelven.

Según el CONADIS, Consejo Nacional de Discapacitados, en el Ecuador se registran alrededor de 1.608.334 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 12,14% de la población.

En total las personas con algún tipo de discapacidad, representan el 86,76%, y el 13,24% corresponde a las personas con algún tipo de problema de audición y lenguaje, es decir el 213.000 personas.

En total son 34478, es decir el 16,6% personas registradas con algún tipo de sordera en el país. (Consejo Nacional de Discapacidades, 2004)



Para lograr un mejor entendimiento de la realidad es necesario conocer las etapas de desarrollo de la persona sorda, las más importantes son: infancia, niñez, adolescencia y vida adulta. En el nacimiento del niño y en sus primeros meses de vida, Nuria Silvestre en su libro *Sorderda, comunicación y aprendizaje* menciona que

El bebé sordo nace con las mismas capacidades para desarrollar el lenguaje que el oyente e inicia sus verbalizaciones durante los primeros meses de vida. Hacia los 8 o 9 meses, cuando el bebé oyente progresa en su balbuceos por el interés de imitar las palabras que le llegan de la persona que le rodea, es el momento en que el bebé sordo “enmudece” sino se le adaptan audífonos y se le ayuda a completar por otros canales, el visual y el vibrátil, la percepción de las informaciones verbales del entorno. (2000:13)

Cuando el bebé empieza a emitir sus sonidos, debido a la falta de un modelo éstos no siguen ningún patrón conocido, entonces son sonidos sin sentido.

El no percibir la entonación, por ejemplo, dificulta la primera comprensión del significado de la frase e impide su reproducción. Posteriormente, una de las características que contribuirá a la poca inteligibilidad del lenguaje oral de algunas criaturas sordas profundas será, la falta de la entonación y de los elementos suprasegmentales del habla. Lo mismo ocurre con la adquisición de los fonemas del habla que la criatura va aprendiendo por imitación. (Silvestre, 2000:13)

Desde el diagnóstico de la sordera en alguno de los hijos dentro de la familia, ésta se sumerge en un campo de batalla tratando de solucionar un posible conflicto que esto ocasiona o luchando por encontrar una solución para que su hijo hable. Lo cual se entiende, ya que sólo desde que el individuo adquiere el lenguaje podrá insertarse y comunicarse con la sociedad que lo rodea. Los padres oyentes de niños sordos son los más afectados ya que nunca estuvieron preparados para esta situación.

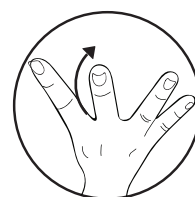
Dentro de este escenario se desarrollan efectos psíquicos en los padres de niños sordos; trauma<sup>1</sup> y conflicto<sup>2</sup>. Es decir, pueden adquirir un trauma o entrar en conflicto ante la situación, lo que puede causar la pérdida de un lapso de tiempo sumamente importante para el desarrollo de su hijo.

Es importante para poder determinar el tipo de ayuda que se brindará al niño sordo dentro de su desarrollo, incluso dentro de la modalidad comunicativa en el que se le inserte conocer el “grado de

---

1. Trauma: un acontecimiento de la vida del sujeto caracterizado por su intensidad, que lo incapacita a responder a él adecuadamente.

2. Conflicto: es cuando en el sujeto se oponen exigencias internas contrarias entre un deseo y una defensa. (Schorn, 2003:149)



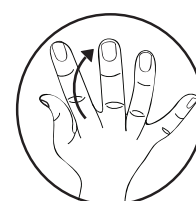
pérdida auditiva y el momento evolutivo de la afección". (Silvestre, 2000:3) El grado de pérdida auditiva aqueja principalmente la recepción y producción del lenguaje oral.

Grados de sordera y percepción del habla	
<b>Sordera leve</b>	Percepción global del habla, a excepción de algunos fonemas en determinadas posiciones y de emisiones e intensidad muy bajos.
<b>Sordera media</b>	Sólo es posible una buena captación del habla con una buena adaptación de audífonos.
<b>Sordera severa</b>	La persona afectada puede percibir los elementos suprasegmentarios del habla, pero debe completar los elementos que discrimina auditivamente con la lectura labiofacial. Posible con la ayuda de un audífono y entrenamiento auditivo.
<b>Sordera profunda</b>	Con una buena adaptación del audífono percibir por vía aérea las frecuencias principales.

Fuente: (Silvestre, 2000:4)

Por otro lado, el Momento evolutivo de la Sordera determina el grado de conocimiento y adquisición del lenguaje que tiene el niño.

Momento Evolutivo de la sordera	Tipo	Características
<b>Sordera prelocutiva</b>	Congénitas	
	Acaecidas al final del primer año de vida	Los bebés afectados sin poseer un pleno dominio del lenguaje oral, han realizado ya, a diferencia de los sordos congénitos determinados aprendizajes comuni-



		cativos y fonológicos que los ponen en una situación distinta para adquirir el lenguaje oral: concocen el valor de la entonación, saben que las palabras tienen un significado, etc.
<b>Sordera poslocutiva</b>		No plantea problemas de competencia lingüística, pero puede afectar el aprendizaje de la lectura labiofacial, el autoconcepto y la identidad personal.

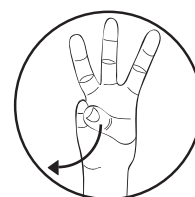
Fuente: (Silvestre, 2000:7)

Los niños sordos pueden ser influidos psicológicamente por su afección, ya que desde el inicio de su interacción con su entorno pueden encontrar dificultades que si no pueden superar resultan en una frustración. Es determinante para su desarrollo el grado de aceptación que su familia muestra, en especial sus padres.

A partir de su reacción, la elección o decisión que los padres tomen se verá reflejada de acuerdo a su historia personal, a su nivel de aceptación, a su forma de pensar, incluso a la opinión de su familia y amigos y a todo el proceso que educar a un niño con sordera significa, incluso se verá afectada por su economía.

En el entorno social en el que un niño sordo nace, se pueden encontrar un nivel de eliminación de barreras comunicativas, cuyo objetivo es tener presente las necesidades del grupo y fusionar la información auditiva con la información visual.

Dentro del ámbito educativo, en el desarrollo del niño en una escuela integradora dentro de una aula de clases los niños oyentes entienden que está próxima a acabarse su hora de juego debido a las





señales sonoras que se emiten como la voz de la maestra, las sillas moviéndose, los juguetes que están siendo guardados y pueden prepararse para este hecho, para los niños sordos esto significa un cambio brusco de una actividad a otra ya que no pudo escuchar todas estas señales.

En el desarrollo de los niños, en su nivel de captación y comprensión, una conversación puede volverse mucho más compleja ya que

...si ambos estímulos no están en el mismo campo visual, la persona sorda debe relacionar dos informaciones (lo que se dice y de quien se dice) que para el oyente se producen en el mismo tiempo y que, en cambio para ella se secuencia en el tiempo. (Silvestre, 2000 : 2)

Lo que se conoce como atención dividida puede originar problemas en los primeros años de vida del niño: debido a su escasa capacidad de interiorización mental; ya que él debe en su mente asociar los hechos que ocurren secuencialmente en el entorno y que él los entiende en diferido.

Además, anteriormente se percibía un concepto distinto de lo que la integración hoy en día comprende, se lo concebía como un proceso de homogenización y no de aceptación de la diferencia y diversidad.

En una perspectiva social que ha sido construida por el Imaginario Social, donde se piensa que para ser aceptado se tiene que parecer al otro ha influenciado en el Imaginario Familiar y Educativo.

Si lo diferente no es aceptado por una comunidad ¿cómo puede una familia reconocer un lugar apropiado para alguno de sus miembros desvalidos, si sobre ellos va a caer las miradas de reprobación, lástima o de extrañeza por “aquellos que no hicieron bien”. Lo que influye en la conformación de un imaginario educativo. (Schorn., 2003:171)

Como lo indica la Constitución del Ecuador propuesta por la Asamblea Constituyente en el año 2008 en su artículo 47: “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social”.

Ahora,

la integración educativa es un proceso que requiere abordar progresivamente la mejora de las condiciones educativas de los alumnos con necesidades especiales. Es un proceso largo y que debe afrontar muchas dificultades y debe ser planificado con criterios integrales y con una buena coordinación de las instituciones implicadas. (Santucci, 2005:49)

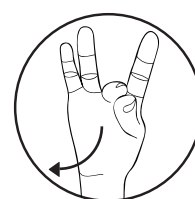
El concepto de normalización fue desarrollado por Wolf Wolfensberger en los Estados Unidos, de donde se despliega la integración. Este concepto rechazaba un tratamiento determinado, sino que intentaba brindar a las personas la dignidad y el derecho que les correspondía de tener una participación activa dentro de una sociedad activa, que iba mucho más allá de una rehabilitación personal de la persona en todos sus ámbitos.

Pero, un proceso de integración educativo requiere

“esfuerzo encaminado a la adaptación de los grupos diferentes, “una escuela para todos”, “un trabajo de acuerdo a las capacidades y posibilidades” y “saber que esto es una responsabilidad de todos y no de algunos” (Schorn, 2003:172)

A demás es importante tomar en cuenta que para una integración exitosa se requiere de una preparación especial por parte de los maestros, una pedagogía específica acorde a las necesidades del alumno, sin olvidar programas de adaptación social con los estudiantes sin capacidades diferentes.

El objeto fundamental de los maestros ante un alumno con necesidades educativas especiales, será lograr que participe al máximo posible del currículum ordinario atendiendo, a la vez, a sus necesidades específicas e individuales. Habrá que fijarse no sólo en las dificultades del niño, sino también en los contextos en los que se desenvuelve. De esta forma el punto de partida de los maestros deberá ser siempre el currículum ordinario, a partir del cual tomaremos medidas de intervención y realizaremos una adaptación curricular para ese alumno concreto (Méndez, et al, 2001: 32)



Sin embargo, es común encontrar resistencias dentro de las instituciones y por parte de sus miembros, esto no refleja su actitud, sino que a su vez se requiere de un cambio significativo de valores respecto a lo social.

La Dra. Margarita Balseca, encargada del área de Discapacidad de la Dirección Provincial de Pichincha, menciona que no existen datos concretos sobre la integración escolar en el Ecuador respecto a la sordera. Pero, que existen sobre la interacción en general, señala que existen 403 educandos con necesidades educativas especiales dentro de 29 instituciones educativas dentro de la provincia de Pichincha. La prevalencia dentro de estas necesidades es la discapacidad intelectual, ocupando el 90% de esta población, seguido de la discapacidad motriz, visual, y el déficit de atención adquirida. (López, 2012)

Actualmente, dentro del país existen varios puntos de vista sobre la integración escolar. Es el caso de los alumnos y padres de familia de las escuelas de educación especial para personas sordas INAL (Instituto Nacional de Audición y Lenguaje) y del Instituto Fiscal De Audición Y Lenguaje “Enriqueta Santillán” quienes no estuvieron de acuerdo tras el anuncio del Presidente de la República Rafael Correa el día 8 de Octubre del 2011, en el enlace 241 donde afirmó “nunca más los Sordos en escuelas especiales, en escuelas normales con ayuda de la tecnología”.

Es de suma importancia para las personas sordas, niños, jóvenes, adultos el derecho que tienen a educarse en su lengua natural, de acuerdo al Artículo 29 de la Constitución del Ecuador: “El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural”.

En Quito, la Fundación D.H.Ex Vivir la Sordera<sup>3</sup> manifiesta que “las generalizaciones pueden resultar extremadamente perjudiciales para las personas sordas y sus consecuencias pueden ser irreversibles”. Los padres de familia y los alumnos de estas escuelas afirman que “Sólo en escuelas para sordos logramos un desarrollo pleno, NO a la inclusión”; “La inclusión educativa para personas sordas solo nos aísla y nos limita”; “Necesitamos escuelas para sordos para desarrollarnos plenamente” (Anexo 1)

---

3. Organización sin fines de lucro que promueve la calidad de vida de las personas sordas en el ejercicio de sus derechos. Fundada en Quito en el año 2003. Trabaja con instituciones educativas y, además, brinda apoyo a las familias con miembros que padecen sordera.

Ellos claramente defienden la educación especial, que es una asociación regida legislativamente, es decir, que busca cómo interactuar e informar a los padres sobre su derecho de formar parte en la organización de los programas educativos individualizados para sus hijos.

Desde una perspectiva administrativa se puede decir que ésta educación debe tomarse como una parte del sistema educativo, tomando en cuenta las implicaciones requeridas para la formación y desarrollo de una clase promedio, es decir, pensando en el número de alumnos, el personal de maestros, material; para contemplar el modo de financiación del mismo.

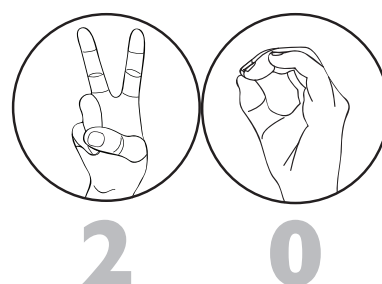
También se la percibe como un resultado de una nueva actitud tomada por la sociedad que promueve los derechos civiles favoreciendo a las personas con capacidades diferentes su derecho educativo.

Siguiendo su crecimiento, desde un punto de vista psicológico; en su conversión en adolescentes surgen nuevos retos dentro de su mundo: en un estudio realizado en Holanda a personas sordas de diferentes edades, se pudo concluir que en los jóvenes de 18 a 29 años existía una relación entre el deterioro auditivo y el aumento de la sensación de soledad.

Durante esta etapa es cuando todo adolescente necesita compartir con sus pares. Es aquí cuando sus padres no pueden satisfacer ya sus necesidades sociales, entonces buscan un grupo en donde integrarse y sentirse acompañados, por así decirlo, entendidos.

El joven busca iguales ya sea para pasar lo más desapercibido posible o bien para sobresalir por ciertas actitudes o condiciones frente al grupo. Pero al encontrarse frente a un oyente, el joven sordo no lo siente a él como un igual. Siente el rechazo a tal extremo que no pueden pensar ni considerar que a estos jóvenes les puede pasar cosas parecidas a ellos aunque no sean sordos y les resulta casi imposible compartir con ellos. (Schorn, 2003:161)

Todos estos detalles toman un lugar muy importante en su forma de verse, ya que reconocen que no tienen ni pueden usar de forma espontánea uno de sus sentidos y lo que es más difícil de aceptar el escuchar en sí. Entonces es cuando se dan cuenta de que no pueden tomar como modelos identi-



ficatorios a los oyentes, ya que no comprenden que ellos pueden compartir las mismas experiencias que un sordo.

Dentro del grupo de personas sordas encontramos los siguientes modelos de adaptación:

1. Jóvenes cuyos padres han podido comprender la realidad de sus hijos y que han contribuido para que sus hijos se reconozcan como sordos. Tal es el caso de Valeria<sup>4</sup> de 18 años, con sordera profunda desde su nacimiento, a quienes sus padres durante todo su crecimiento le brindaron su ayuda y mostraron interés por su desarrollo.

2. Jóvenes que pueden hablar y que no quieren reconocerse como sordos y buscan ser aceptados como personas oyentes dentro de la cultura. Es el caso de muchos sordos hipoacúsicos<sup>5</sup> que no aceptan su lugar dentro de la comunidad sorda y buscan relacionarse con sus pares oyentes.

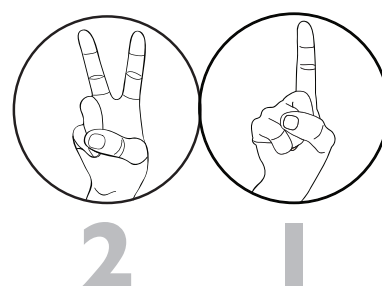
3. Jóvenes que se revelan contra su entorno y defienden “la causa del adolescente sordo”, debido a alguna mala experiencia o a la frustración por no poder entender a los oyentes o viceversa.

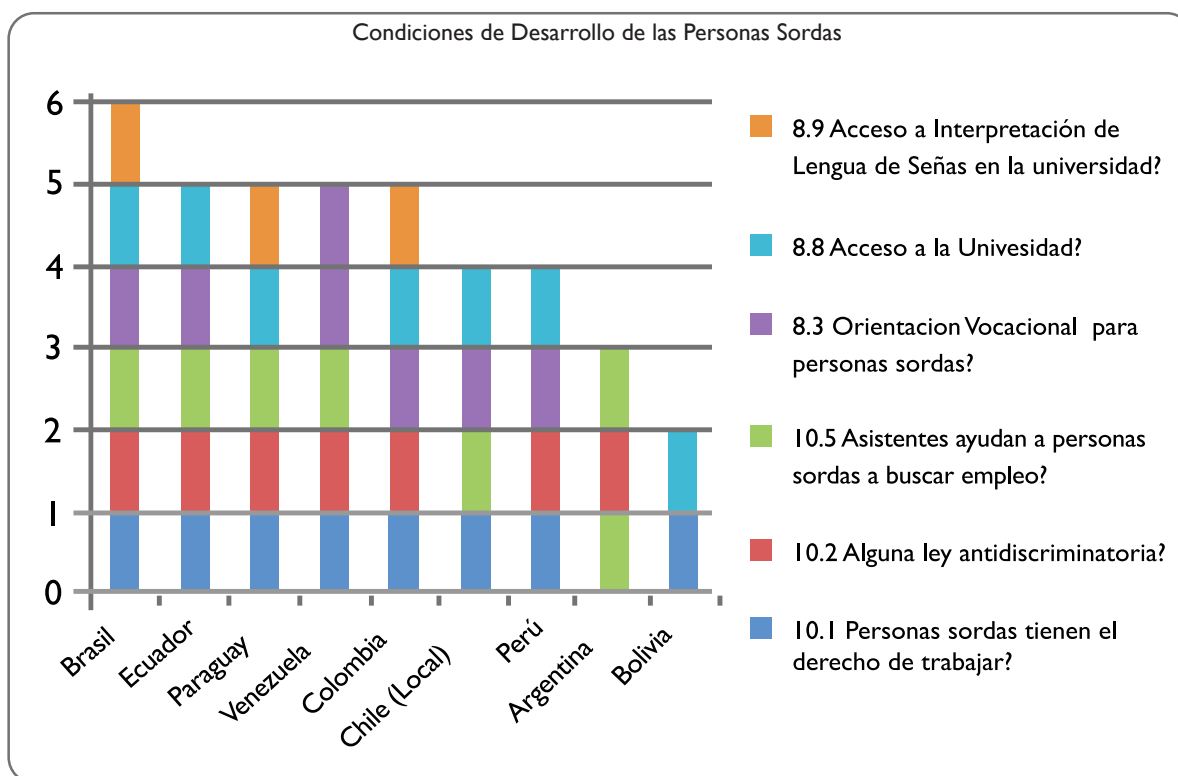
Para facilitar la integración de las personas sordas a lo largo de su desarrollo en sus diferentes etapas de vida se requiere crear las condiciones necesarias, brindar el servicio de interpretación de Lengua de Señas, su lengua natural, es una de ellas. Según la investigación “Personas Sordas y Derechos Humanos” realizada por Hilde Haualand, de la Federación Mundial de Sordos y Asociación Nacional de Sordos de Suecia en Enero 2009. En el siguiente cuadro se puede observar las condiciones brindadas por parte del gobierno respecto a las Personas Sordas en los países de Sur América.

---

4. Valeria del Pozo, estudiante del Instituto Nacional de Audición y Lengua (INAL) y ex presidenta del Consejo Estudiantil.

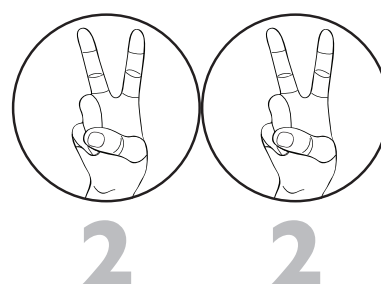
5. Pérdida parcial de la capacidad auditiva



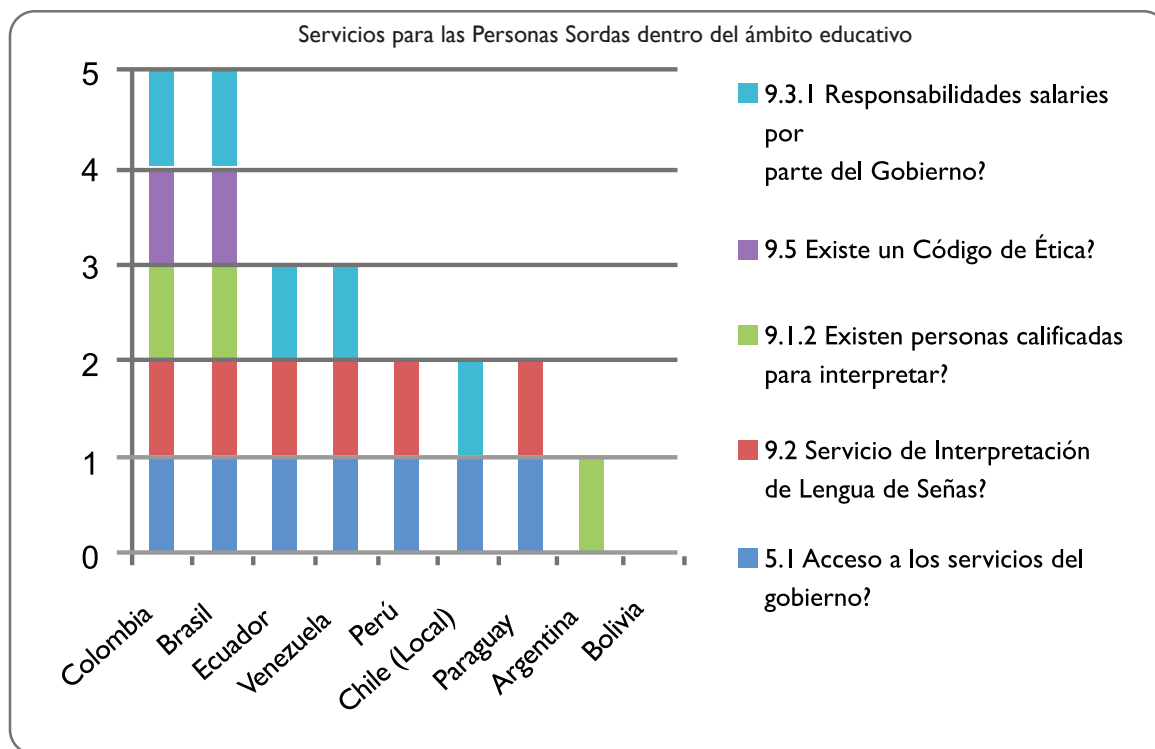


Fuente: Hualand, 2009:45. Traducido por: López, 2011

Argentina y Bolivia respondieron que las personas Sordas no tienen acceso a los servicios del gobierno. Tan sólo tres países disponen de formación dirigida a los intérpretes de lengua de signos y sólo en dos existe un Código Ético. La mayoría de encuestados de la región de la RSSA (Países Sudamericanos) explicaron que el acceso a los servicios de interpretación se realizan a través de la Asociación de Sordos nacional o regional, de grupos religiosos o gracias a sus familiares o conocidos oyentes. El grupo de trabajo regional de la RSSA manifestó también su preocupación por el hecho de que las personas Sordas tengan que pertenecer a grupos particulares (por ejemplo a organizaciones religiosas) si quieren disfrutar de los servicios de interpretación de lengua de signos de manera gratuita. El número de intérpretes oscila entre los aproximadamente 10 de Bolivia a los 1.500 de Brasil. Perú y Argentina no aportaron el número de intérpretes en sus respectivos países. (Hualand, 2009:46)



De igual manera la investigación, sobre los servicios a los que acceden las personas sordas dentro del ámbito educativo en su formación superior arrojó los siguientes datos.

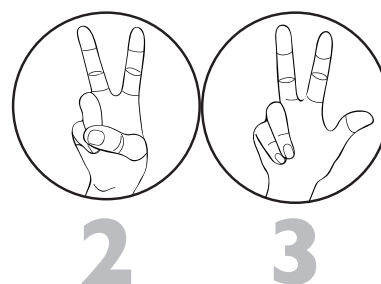


Fuente: Hauland, 2009:45. Traducido por: López, 2011

En todos los países, las Personas Sordas disfrutaban del derecho a tener un trabajo y ganar un sueldo; únicamente Chile y Bolivia carecen de una legislación antidiscriminatoria en materia de empleo.

El único país que respondió que las personas Sordas no tienen acceso a la universidad (Argentina) aclaró que el motivo se debe a la falta de intérpretes de lengua de signos. Parece que la situación es la misma en Bolivia, Chile, Ecuador, Perú y Venezuela. Únicamente Brasil, Colombia y Paraguay ofrecen un servicio de intérpretes de lengua de signos en la universidad. (Hauland, 2009:51)

De acuerdo, al nivel de Educación Superior es un reto más grande aún, tomando en cuenta que en el país no existe la formación profesional de Intérpretes de Lengua de Señas, lo que dificulta continuar con su proceso educativo. En el Ecuador, José Cruz, facilitador del Ministerio de Relaciones Laborales



señala que el acceso a la universidad de las personas sordas se ve impedido principalmente por falta de intérpretes, especialmente por la escasez de servicios brindados por parte del Estado en ésta área, ya que su única forma de prepararse académicamente es contratar a un intérprete con gastos propios, lo que les resulta demasiado costoso y significa su deserción de la universidad.

En el acceso a la educación universitaria, una persona sorda no puede contar con la presencia permanente de un intérprete, por varias razones; es necesario que cuente con el dinero suficiente para poder pagar los honorarios de la misma, así mismo es complicado que la intérprete apoye por bondad absoluta, durante todo el tiempo de estudio de la persona sorda. (Rojas, et al, 2011:166)

Aunque cabe mencionar que existen casos exitosos donde las personas sordas han logrado prepararse siguiendo algún tipo de tecnología, dependiendo claramente de su nivel económico y aún de su grado de sordera. Es el caso de Fernando<sup>6</sup>, Genoveva<sup>7</sup>, Rodolfo<sup>8</sup>, personas sordas que han conseguido su tecnología en Diseño Gráfico.

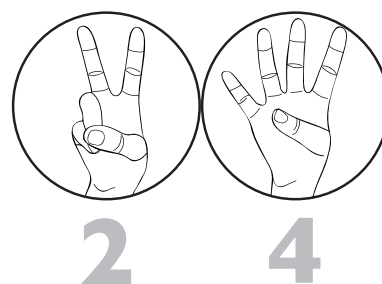
En el Ecuador se registran centros, institutos, fundaciones que trabajan para el desarrollo de las personas sordas como son: la Asociación De Personas Sordas De Pichincha, Instituto Especial Para Niños Ciegos y sordos Mariana De Jesús, Instituto Nacional De Audición Y Lenguaje (INAL), Fundación De Educación Especial Para Deficientes Auditivos “La Voz Del Silencio”, Centro Auditivo Oral Del Innfa, Fundación De Asistencia Social y Ayuda Para Personas Sordas, Instituto Fiscal De Audición y Lenguaje “Enriqueta Santillán”, Federación Nacional de Sordos Del Ecuador, entre otros que brindan educación a los niños sordos y también ofrecen cursos de Lengua de Señas.

---

6. Fernando, tiene 33 años. Estudió una tencina en Diseño Gráfico y Publicitario. Actualmente trabaja en la Casa de la Cultura. Es sordo profundo, aunque su sordera fue adquirida por una riñitis alérgica que no fue tratada adecuadamente, y esto afectó al nervio auditivo. La pérdida de la audición fue progresiva.

7. Genoveva tiene 34 años. Esposa de Fernando. Estudió una tencina en Diseño Gráfico y Publicitario. Trabaja en Decorative. Tiene 30% de audición, su sordera es congénita.

8. Rodolfo, tiene 30 años. Trabaja en el Gobierno de Pichincha. Es sordo hipoacúsico, es decir tiene un nivel de sordera moderado, y a demás de las señas usa el lenguaje oral.





### 1.1.2 La integración laboral, una exigencia para el desarrollo personal

El trabajo es lo que dignifica a una persona, lo que lo identifica como un ser productivo y activo.

Todos los días se nos recuerda que, para todos/as, el trabajo es un rasgo que define la existencia humana. Es el medio de sustento y de satisfacción de las necesidades básicas. Pero es también una actividad por la que los individuos afirman su identidad, para sí mismos/as y para aquellos/as que los rodean. Es crucial para la elección individual, el bienestar de las familias y la estabilidad de las sociedades. (Somavía, 2001)

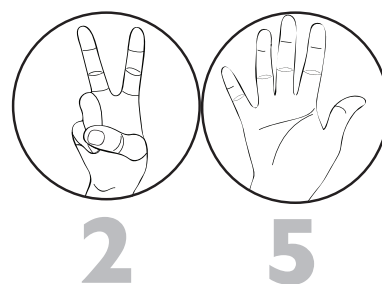
Dentro de las condiciones laborales, se habla sobre la integración y el papel que ocupan las personas con discapacidades, específicamente las personas sordas, quienes varios años atrás fueron relegadas y consideradas como un sujeto pasivo al que únicamente se debía cuidar y mantener.

El Artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos señala:

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (Naciones Unidas, 2012)

Sin embargo como lo señala las estadísticas de las Naciones Unidas:

El 82% de las personas con discapacidades de los países en desarrollo vive por debajo del umbral de pobreza y se encuentra entre los más vulnerables y marginados; se calcula que representan entre el 15 y el 20% de los pobres de esos países (Elwan, 1999:15-16).



La Convención de Derechos de las Personas con Discapacidad respecto al Trabajo y Empleo señala:

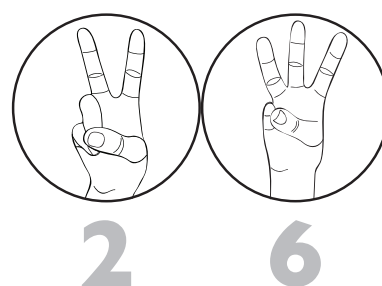
Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación. (Naciones Unidas, 2007)

Las medidas adoptadas se relacionan directamente al la igualdad de condiciones que los trabajadores sin discapacidad.

Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad... Proteger sus derechos... Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales... Permitir que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a programas generales de orientación... Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad... Promover oportunidades empresariales... Emplear a personas con discapacidad en el sector público y privado... Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo... Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral... Promover programas de rehabilitación vocacional y profesional (Naciones Unidas, 2007)

El Vicepresidente de la República del Ecuador, Lenín Moreno, desde una perspectiva inclusiva ha creado y desarrollado planes y programas de apoyo para las personas con capacidades diferentes como “Ecuador sin Barreras”, que “abanderó la lucha por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, así como su atención oportuna e inmediata”. (Vicepresidencia de la República).

Ecuador sin Barreras responde a la necesidad de inclusión de las personas con capacidades diferentes dentro de la esfera laboral, y de mejorar su calidad de vida incrementando su desempeño. A demás



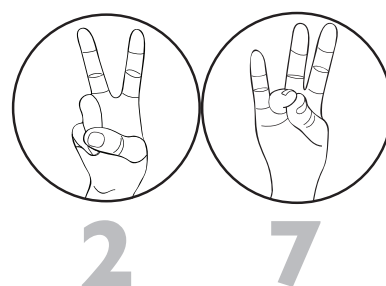
busca sensibilizar a la sociedad ecuatoriana respecto de la realidad de la población más vulnerable del país.

Este programa responde bajo la dirección de 7 ejes de desarrollo:

- Equiparar Oportunidades
- Empleo sin Barreras, que capacita para desarrollar destrezas y habilidades con miras a fomentar oportunidades de empleo.
- Ciudad sin Barreras
- Derechos sin Barreras
- Salud sin Barreras
- Educación sin Barreras
- Registro de las Personas con Discapacidad
- Igualdad en la Diversidad (Vicepresidencia de la República)

Además, La vicepresidencia del Ecuador con el objetivo de incluir a las personas con capacidades diferentes en la sociedad y lograr su participación activa, dentro de ella ha desarrollado programas con diferentes perspectivas que buscan cumplir con su objetivo. “Manuela Espejo”, que estudia y registra a las personas a nivel nacional a demás de ser realizar estudios bio psicosocial, clínico y genéticos de la discapacidad, desarrollado en cada zona urbana y rural del Ecuador ...y la misión “Joaquín Gallegos Lara” que cuida a las personas con discapacidad intelectual, física severa o multidiscapacidad y que representa “establece un bono de 240 dólares como una retribución mensual para el familiar o responsable de los cuidados de las personas con discapacidad intelectual”. (Vicepresidencia de la República)

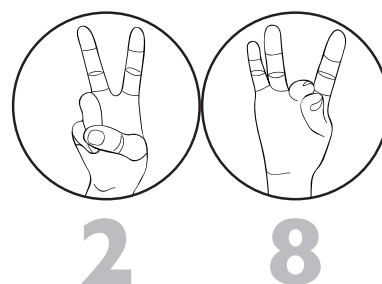
Dentro de la perspectiva integradora impulsada por el vicepresidente se incluye el dar un giro a la percepción cotidiana respecto a las personas con discapacidades, el mostrarse como una solución a sus diferencias y no como un obstáculo que difícilmente tienen que superar. Es necesario que se brinde ayuda y que a través de nuestra actitud las personas con capacidades diferentes puedan entender que no están solos frente al mundo, sino que el mundo está con ellos.

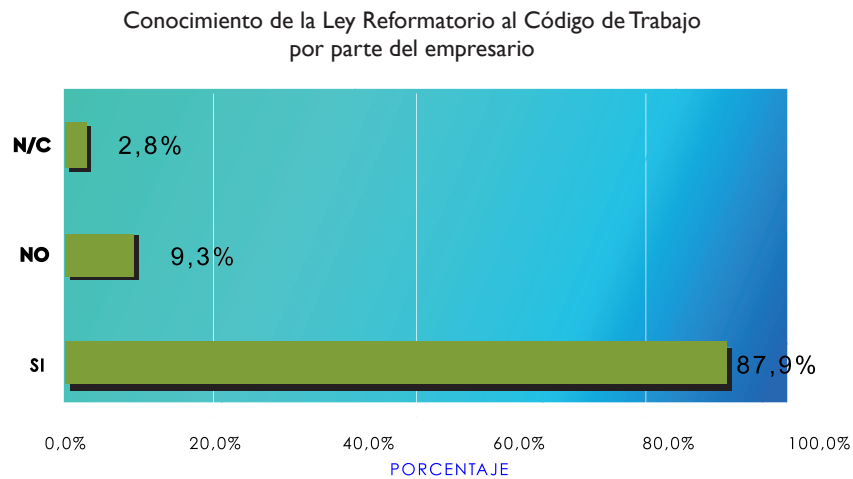


Respecto a este giro, el Artículo I de la Declaración Universal de los Derechos Humanos menciona: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros". De acuerdo a la Ley Reformatoria Al Código Del Trabajo (Tomado Del Registro Oficial No. 198 -- 30 De Enero Del 2006). Se establece en el Artículo 33:

El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial. En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en donde la contratación será del 4% del total de los trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años. (Consejo Nacional de Discapacidades, 2006).

En en país, de acuerdo al Primer Registro Nacional Sobre Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad realizado por la Vicepresidencia de la República en el año 2009, en 2977 empresas privadas de la provincia de Pichincha se encontró que el conocimiento y la aplicación de esta Ley Reformatoria se cumple en un 87,9 %, como lo indica la siguiente tabla:





Fuente: Vicepresidencia de la República, (2009)

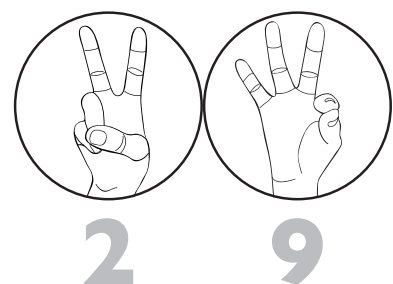
De la misma manera respondiendo a esta reforma, la Ley sobre Discapacidades en el Artículo 7, en acuerdo con el Ministerio de Trabajo, establece los componentes para el desarrollo de todo este plan inclusivo que propone entre otras cosas:

Crear servicios de rehabilitación profesional, desarrollar programas y servicios de intermediación laboral para personas con discapacidad.

Establecer medidas especiales de apoyo que faciliten la integración laboral; podrán consistir en subvenciones o préstamos para adaptación de los puestos de trabajo, eliminación de barreras arquitectónicas y de la comunicación, establecerse como trabajadores autónomos, promoción de micro empresas, de cooperativas y otras alternativas; entre otras.

(Consejo Nacional de Discapacidades, 2001).

De acuerdo a las propuestas de la Ley sobre Discapacidades y en base a los resultados obtenidos por el Primer Registro Nacional Sobre Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad se puede observar que los tipos de adecuaciones realizadas en los espacios de trabajo para la integración laboral son principalmente físicas, es decir, responde únicamente a cierto tipo de discapacidad, pero en el caso de las personas sordas y ciegas sus adecuaciones son mínimas.



De igual manera según el Artículo 52 del Informe Para Primer Debate de Proyecto de Ley Orgánica De Igualdad y Defensa de las Personas con Discapacidad, Comisión Especializada Ocasional para las Personas con Discapacidad llevado a cabo el 5 de octubre del 2011, “El empleador adecuará sus instalaciones para facilitar el trabajo de las personas con discapacidad y concederá todos los implementos para su realización en igualdad de condiciones”.

Según el estudio Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad, realizado por Verónica Millas<sup>9</sup>, las principales barreras para la integración laboral de las personas con discapacidad son barreras actitudinales y de discriminación, ella menciona:

Son barreras históricas de actitud, que han provocado desigualdad de condiciones frente a situaciones sociales, como son el trabajo y la educación. Existen diversos mitos en el ámbito empresarial con respecto a la contratación de estas personas. Algunos ejemplos:

“No son capaces de utilizar ciertas herramientas o maquinaria normales, por lo que necesito invertir en dispositivos especiales que son muy caros”.

“El entorno del trabajo en mi empresa es demasiado peligroso, lo que puede agravar la condición de la persona”, “Son poco cumplidoras y faltan mucho al trabajo por enfermedad”, “Mis clientes pueden incomodarse al tratar con estas personas”, “Mis trabajadores pueden tener problemas de comunicación con ellos”.

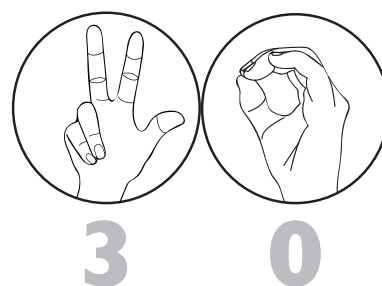
Todos estos conceptos, están asociados a su condición física, mental o sensorial y no a sus posibilidades reales de ejercer alguna actividad, reforzando así una cultura de discriminación.

La discriminación se funda en prejuicios que se han heredado a lo largo de la historia, sobre las capacidades y conductas que supuestamente tienen las personas con discapacidad. Estos prejuicios finalmente determinan las expectativas que se generan sobre ellas. (2005)

Aunque los prejuicios discriminatorios se encuentran latentes dentro de la sociedad, específicamente dentro del área laboral, respecto al trabajo de las personas con discapacidad, existen también contraposiciones de personas con experiencias distintas que al contratar a personas con discapacidad han conseguido resultados positivos. Aunque falta incrementar las condiciones necesarias para la integración laboral de las personas con discapacidad, algunos empleadores opinan que contratar a una

---

9. Verónica Millas, Psicóloga de la Universidad Gabriela Mistral, en Santiago de Chile.



persona con discapacidad, específicamente auditiva, resulta muy beneficioso para la empresa. Es el testimonio de Martha, ex trabajadora social de La Cerámica, quien opina que: “los trabajadores sordos son los empleados más productivos, puntuales, responsables, son los mejores de sus grupos”. Rojas, S. Et al. Refieren al mismo caso

Gonzalo, Gerente de Recursos Humanos piensa que una de las ventajas más grandes es la producción... Ya que por ejemplo las personas con discapacidad auditiva, no tienen el inconveniente de estar conversando con sus compañeros, sino que se dedican cien por ciento al trabajo. Entonces tienen una producción muchísimo más alta. (Rojas, Et al. 2011:93)

Es necesario indicar también que existen otros beneficios para las empresas que contratan personas con discapacidad además del aumento de la producción como por ejemplo:

- Les permite desarrollar un valor competitivo frente a sus clientes y la sociedad, en cuanto se acercan más y de mejor manera a las necesidades reales de los distintos grupos de la población.
- Les permite contar con personas que son constantes en su trabajo, presentan menos solicitudes de licencias, suelen ser puntuales y más productivos que los demás, a diferencia de la creencia popular que plantea que son personas poco productivas y enfermizas<sup>10</sup>. (Millas, 2005:18)

Existen además beneficios para las personas con discapacidad, como su afirmación como seres productivos que pueden trabajar en igualdad de condiciones, al tener un trabajo remunerado y justo son impulsados a superar los estereotipos sembrados en ellos mismos a causa de la discriminación.

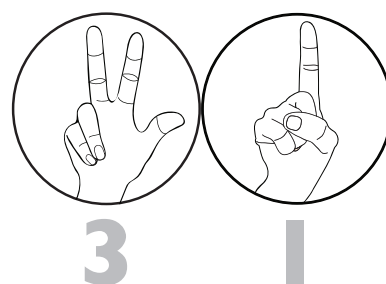
Dentro de los beneficios sociales está el aumento de personas productivas, lo que ayuda a disminuir la tasa de pobreza y los recursos que el estado ha destinado anteriormente a pensiones para discapacitados pueden ser utilizados en otras áreas que requieran atención.

---

10. De acuerdo a un estudio realizado por la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) durante 1999, los empresarios que han integrado a estas personas consideran que son un 87% más responsable que las demás, presentan un 74% menos de ausentismo laboral, son un 72% más puntual y su calidad de trabajo es un 63% mejor.

• Según la encuesta realizada durante el año 2004 a un grupo de empresarios que ha integrado personas con algún tipo de discapacidad a través del programa de colocación del Fondo Nacional de Discapacidad, el 68% de los empleados contratado tienen un buen o muy buen desempeño, incluso de la encuesta desempeño. Incluso hay un grupo importante de ellas (37,9%) que debido a la buena experiencia que esto ha significado, han vuelto a contratar más personas con esta condición. (Millas, V. 2005 : 18 )

11. Fundación de Desarrollo Integral que brinda servicios de inserción laboral de personas con discapacidad en Quito y Guayaquil.



### I.1.3 Requerimientos y condiciones para la integración laboral de personas sordas

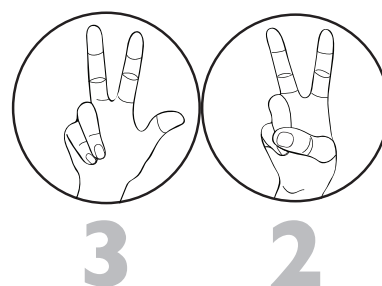
Verónica Millas menciona que “El ser humano pasa gran parte de su tiempo dedicado al trabajo, es por eso que éste, juega un papel muy importante en su integración social y relación con los demás”. (2005)

La comunicación dentro del espacio laboral constituye un papel en exceso importante, ya que de esta dependerán: la captación correcta de las direcciones por parte de jefes y empleados, la organización de estrategias de desarrollo, las relaciones personales. A través de ella se emite y obtiene información, se resuelven posibles problemas ya sea en el área técnica como en el área social.

De la manera que la comunicación entre personas oyentes en su idioma hablado dentro del área laboral como dentro de cualquier ámbito constituye un puente entre ambas, así también la Lengua de Señas es el vínculo que logra la comunicación entre personas sordas y a su vez entre éstas y personas oyentes.

La comunicación es la más básica y vital necesidad de los seres humanos, después de la supervivencia. Se sabe que la comunicación es *conditio sine qua non* de la existencia humana. Por ejemplo, el padre Salimbene de Parma, cronista de Federico II, nos informa de un experimento, llevado a cabo por orden personal del emperador. Se trataba de hallar una respuesta a la pregunta de cuál sería el idioma original y natural de los hombres. Con esta finalidad, ordenó que se pusiera un cierto número de recién nacidos bajo los cuidados de nodrizas a las que se dió la orden estricta de atender con esmero a los niños, de modo que nada les faltara, pero cuidando mucho de no dirigirles nunca la palabra ni hablar con otros en su presencia. Mediante la creación de este vacío lingüístico esperaba Federico poder comprobar si los niños comenzaban a hablar espontáneamente griego, latín o hebreo. Lamentablemente, el experimento no llevó a ninguna conclusión. En palabras de Salimbene, “fue un esfuerzo inútil, porque todos los niños murieron”. (Press, 2003)

Es necesario crear las condiciones necesarias para la integración laboral de las personas sordas, Roberto Changoluisa, intérprete, afirma que no es suficiente el brindar la oportunidad laboral a estas





personas, sino que el ambiente en el que se van a desenvolver sea el óptimo, y no respecto únicamente a las condiciones físicas del lugar sino hasta llegar al hecho mismo de la comunicación como un vínculo que establece relaciones entre una persona y otra. Roberto recalca que “no existe inclusión sin comunicación”.

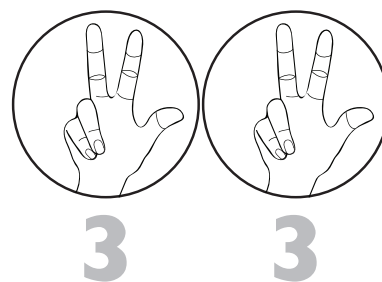
Es así, como Fundesi<sup>11</sup> trabaja en la inserción de personas con discapacidad en los espacios laborales, siguiendo un proceso que garantice su mejor adaptación y desarrollo dentro de la empresa. Los requerimientos dentro del proceso de inserción son:

- **Proceso de Selección General:** en donde se realiza una entrevista para la valoración de la persona con discapacidad, cuyo objetivo es conocer su perfil, es decir, cuales son sus potencialidades, dificultades, además de conocer su formación la que puede ser complementaria al perfil. Una vez realizadas la entrevista y su perfil, pasan a formar parte de la base de datos de la Fundación.
- **Acompañamiento:** Al ser una Fundación con experiencia, las distintas empresas requieren de sus servicios y es cuando se ofertan los puestos de trabajo; entonces se selecciona el perfil que encaje con el puesto de trabajo. Al ser uno o varios, éstos son enviados a la empresa solicitante, y se acuerda una entrevista de trabajo. Fundesi brinda su apoyo en la entrevista, al ser una persona con discapacidad física, con problemas de movilización y de igual manera discapacidad mental o auditiva, ya que un intérprete de lengua de señas en este caso, facilita la comunicación y el proceso.
- **Inducción:** Cuando se ha seleccionado una persona, Fundesi brinda apoyo en la inducción al puesto de trabajo (discapacidad auditiva y mental), en donde se informa sobre cuáles son las actividades que debe realizar, sus especificaciones, horarios, entre otros, con la ayuda del jefe inmediato y de recursos humanos. La que puede durar varios días.
- **Sensibilización:** Cuando la persona con discapacidad empieza a desempeñar sus labores, se realiza una charla de sensibilización al entorno inmediato del puesto de trabajo, con un sentido de obligatoriedad. La charla, de acuerdo a los requerimientos de la empresa pueden dictarse a todo el personal de la empresa, proceso que dura una semana.

---

11 Los servicios que ofrecen son:

Capacitación en Desarrollo Humano, Capacitación Técnica y Profesional, inserción laboral: Análisis de sus habilidades y destrezas, búsqueda de empresas para su inserción laboral, acompañamiento y seguimiento en el puesto de trabajo, apoyo de intérprete de la lengua de Señas, en la entrevista e inducción al puesto de trabajo para personas con discapacidad auditiva. (Fundesi)



- Seguimiento laboral: en el primer mes de trabajo, se realiza un seguimiento de la adaptación de la persona con discapacidad, que puede ser presencial o vía telefónica. Al mes y medio se evalúa el rendimiento y desempeño laboral de la persona, en caso de existir problemas Fundesi brinda el apoyo oportuno.

El seguimiento se mantiene, al segundo o tercer mes se realiza nuevamente una evaluación para conocer el estado del proceso de adaptación, con los jefes inmediatos. Al cuarto mes, se evalúa nuevamente, y Fundesi se retira del proceso, ya que en este tiempo existe ya un contrato en el que se certifica que ambas partes están de acuerdo. El objetivo es no crear una dependencia por parte de la persona con discapacidad con la fundación, aunque en caso de que la empresa requiera ayuda Fundesi está dispuesta a brindarla.

Además, al insertar a una persona sorda a una empresa, Fundesi brinda una capacitación de lengua de señas al personal oyentes, apoyados de la Asociación de Sordos de Pichincha (ASOP). Quienes brindan un curso básico de lengua de señas dictado por una persona sorda pero con el respaldo de un intérprete por parte de Fundesi. (López, 2012)

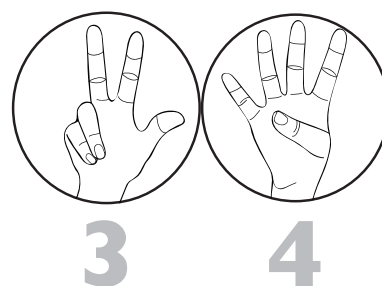
Como se puede notar es muy importante brindar a las personas con discapacidad los requerimientos necesarios para su inserción en el área laboral, sólo de esta manera se sentirán cómodos y esto influirá en su desempeño laboral.

La Ley sobre Discapacidades del Ecuador en su Artículo 4 sobre Integración Social, en su numeral b y c establece algunos parámetros para lograr el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad

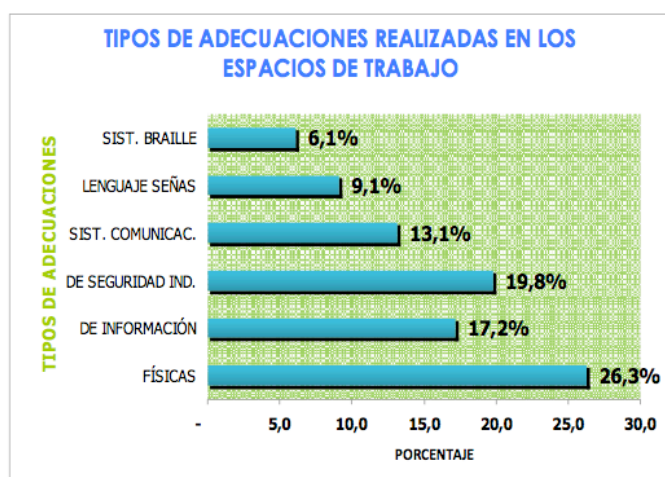
- b) Eliminación de barreras físicas, psicológicas, sociales y comunicacionales;
- c) Formación, capacitación e inserción en el sector laboral formal e informal; así como, otras modalidades de trabajo; pequeña industria y microempresa, talleres protegidos, trabajo en el domicilio, autoempleo, etc.;

---

Promueve la inclusión de personas con discapacidad, a través de su participación competitiva en el mercado de trabajo formal y otras alternativas de empleo.



El “Primer Registro Nacional sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”, emprendido de igual manera por la Vicepresidencia, realizado en el año 2009 con 2977 empresas de la provincia de Pichincha refleja que los tipos de adecuaciones realizadas en los espacios de trabajo dan prioridad a resolver los impedimentos para las personas con discapacidad física. Dejando en los últimos lugares al Sistema Braille que facilita la lectura de las personas ciegas y la Lengua de Señas, medio por el cual las personas sordas pueden comunicarse de forma digna unos con otros, siendo este su lenguaje materno.

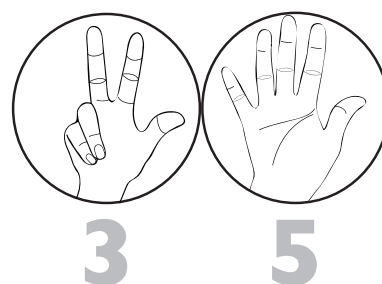


Fuente: Vicepresidencia de la República

Uno de los primeros pasos para lograr la integración laboral de una persona con discapacidad es que esta adquiera su carné de discapacidad en el CONADIS (Consejo Nacional de Discapacidades) en donde se evalúa el tipo y el grado de discapacidad.

Para realizar el contrato de trabajo de una persona con discapacidad este deberá

Ser escrito e inscrito en la Inspección del Trabajo correspondiente, que mantendrá un registro especí-



fico para el caso. La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de un representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el CONADIS. (Federaciones Nacionales De y Para la Discapacidad del Ecuador, 2006)

De acuerdo a los requerimientos y condiciones para la integración laboral en el lugar de trabajo, según el Servicio de Adaptación de Puestos de Trabajo para Personas con Discapacidad

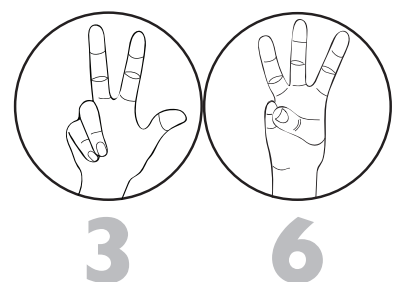
Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo... se hace mención expresa a los trabajadores con discapacidad: Los lugares de trabajo, las puertas, vías de circulación, escaleras, servicios higiénicos y puestos de trabajo, utilizados u ocupados por trabajadores minusválidos deberán estar acondicionados para que dichos trabajadores puedan utilizarlos. (Centro de Tecnologías de Apoyo para el Desarrollo Socio laboral).

El Artículo 42, en su apartado 35 de la Reforma al Código De Trabajo, con relación al trabajo para personas con discapacidad señala como obligación del empleador que para facilitar la integración de las personas con discapacidad en sus empleos, se deben hacer:

Adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones legalmente suscritos por nuestro país. (Consejo Nacional de Discapacidades, 2006)

Según el Artículo 7 sobre los Derechos y Beneficios de la Ley sobre Discapacidades, respecto al Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, éste debe:

Establecer medidas especiales de apoyo que faciliten la integración laboral; podrán consistir en subvenciones o préstamos para adaptación de los puestos de trabajo, eliminación de barreras arquitectónicas y de la comunicación, establecerse como trabajadores autónomos, promoción de microempresas, de cooperativas y otras alternativas;



Además,

El Ministerio de Trabajo, el SECAP y el Consejo Nacional de Capacitación, deberán adoptar medidas para proporcionar servicios de capacitación, formación profesional y otros, para que las personas con discapacidad puedan obtener, conservar un empleo y promoverse en el mismo. En lo posible, se utilizarán los servicios existentes para los trabajadores en general con las adaptaciones necesarias. (Consejo Nacional de Discapacidades, 2001).

Vinicio Baquero<sup>12</sup>, Presidente de la Federación Nacional de Sordos, menciona:

de acuerdo a las adaptaciones de comunicación que se han realizado en las empresas existen aún problemas. De acuerdo a requerimientos físicos, como por ejemplo luces de alerta en caso de una emergencia, éstas no han sido adaptadas en la mayoría de empresas, indica que existen adaptaciones en sus hogares pero que en las empresas no hay. Además para su comunicación dentro de una empresa es necesaria la presencia de un intérprete, el mismo que requiere de un salario, pero que no corre a cargo de la empresa sino de la persona sorda.

(López, 2012)

De igual manera, el Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT<sup>13</sup> Gestión de las Discapacidades en el Lugar de Trabajo, señala como obligación por parte de los empleadores

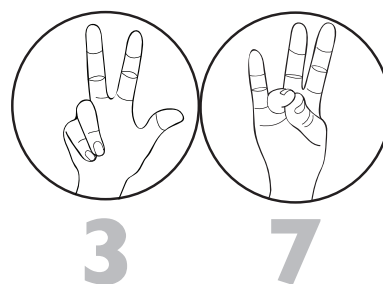
La estrategia de gestión de discapacidades debería estar vinculada a una política empresarial que promueva la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, política que debería comprender la adopción de medidas en este campo, el análisis de los riesgos relativos a cualquier adaptación o ajuste, la intervención precoz y el recurso a los servicios de tratamiento y readaptación para las personas que sean afectadas por una discapacidad durante su vida activa, así como un sistema de tutoría que facilite la integración de los nuevos trabajadores. (Organización Internacional de trabajo, 2001)

Además, recalca la importancia de la creación de estrategias de adaptación de los puestos de trabajo y de las condiciones en general juntamente con las personas con discapacidad, sus representantes, y si es posible con las organizaciones de personas con discapacidad. Es necesario también que la persona

---

12. Realizó sus estudios secundarios en el INAL, ingresó a la UTE donde estudió Ingeniería Informática hasta sexto semestre, no terminó por problemas en la comprensión del inglés. Después estudió Diseño Gráfico en la misma universidad y se graduó hace tres años. (Rojas, S. Et al, 2011: 217).

13. Organización Internacional de Trabajo



o las personas encargadas del programa de adaptación dentro de la empresa sea capacitada previamente sobre gestión de las discapacidades para que sus resultados sean óptimos.

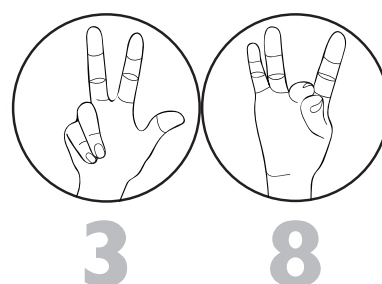
Los empleadores deberían garantizar que las personas con discapacidades reciban en su empleo un trato semejante al de los trabajadores no discapacitados en lo que respecta a las prestaciones en especie por conceptos como el transporte o el alojamiento. (Organización Internacional de trabajo, 2001)

Dentro de las recomendaciones de la OIT también es importante que las decisiones en cuanto a las estrategias de adaptación del puesto de trabajo para la integración laboral sean comunicadas a los demás trabajadores y a los representantes de los trabajadores, a demás de una previa capacitación sobre las discapacidades, en donde deben abrirse espacios para resolver dudas y preguntas por parte de los trabajadores.

Algunos ejemplos de marcos legales y de política sobre discapacidades adoptados por algunos Estados Miembros de la OIT

En algunos países, el marco normativo abarca leyes o reglamentos en virtud de los cuales los empleadores tienen la obligación de reservar una cierta proporción de empleos para personas con discapacidades reconocidas, enfoque que se suele designar como legislación sobre cuotas mínimas. En varios países se exige que los empleadores que no cumplen esta obligación paguen una contribución a un fondo central destinado a promover la accesibilidad a los puestos de trabajo o a financiar actividades de readaptación profesional. Entre los países con este tipo de legislación se cuentan muchos países europeos, como Alemania, Francia e Italia, y varios países asiáticos, como China, Japón y Tailandia.

Otros países han adoptado leyes antidiscriminatorias o leyes que regulan la equidad en el empleo, en virtud de las cuales la aplicación por los empleadores de criterios discriminatorios basados en la discapacidad es ilegal, tanto por lo que se refiere a la contratación, la promoción y el despido, así como a otros aspectos del empleo. Algunos de los países que disponen de este tipo de legislación



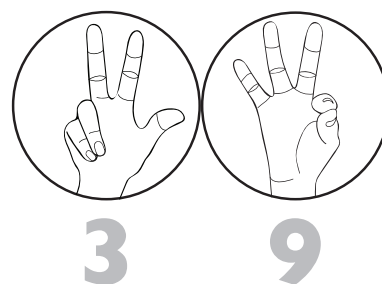
son Australia, Canadá, Nueva Zelanda, los países escandinavos, Sudáfrica, Estados Unidos y Reino Unido. (Organización Internacional de trabajo, 2001)

En cuanto a las Disposiciones relativas a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo (Management of Health and Safety at Work Regulations) de 2000, Irlanda del Norte, se exige a las empresas contratantes de personal con discapacidad

- Valorar de forma adecuada y suficiente (con las revisiones necesarias) los riesgos para la salud y la seguridad de sus empleados mientras trabajan y otros afectados por acciones corporativas.
- Con el fin de identificar las medidas necesarias para cumplir con la legislación pertinente, guardar registro de datos significativos sobre cualquier grupo de empleados identificado como especialmente expuesto a peligros.
- Realizar las disposiciones necesarias para planificar, organizar, controlar, vigilar y revisar con efectividad medidas preventivas y de protección.
- Considerar las capacidades de cada empleado (formación, conocimientos y experiencia) en lo referente a salud y seguridad a la hora de asignar tareas.
- Impartir formación para integrar a nuevos empleados, transferir o modificar responsabilidades, introducir nuevos equipos o cambios en los procesos actuales o cambiar cualquier sistema de trabajo. (Fundación Once)

Dentro de los modelos usados para la integración laboral de personas con discapacidad se tiene la propuesta chilena, Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. También tenemos las “Actitudes, habilidades y hábitos que es necesario trabajar de forma más intensa en el periodo prelaboral para favorecer el acceso al empleo”. (Anexo 2)

Algunos de los casos exitosos sobre integración laboral: Mcdonald's Chile Limitada, en donde, la inte-



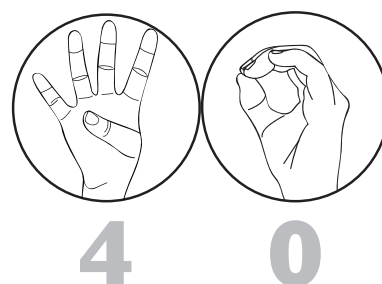
gración de personas con distintas necesidades, ha sido una experiencia maravillosa para la compañía y todos sus empleados, pues ha aportado inspiración, motivación, aprender sobre el espíritu de superación que ellos tienen y alegría a nuestros restaurantes, así como excelentes trabajadores, sumamente comprometidos y dedicados a las tareas que se les asignan. Finning S.A, Clínica Los Coihues en Chile, IQ Electronics, Alkosto de Colombia, con resultados similares al primero.

Así también se encuentran algunos casos exitosos de integración de personas con discapacidad en donde se realizaron ajustes físicos para su desenvolvimiento, como es el caso de la Heladería Holanda ubicada en Cajamarca,

La responsabilidad social de “HH” fue más allá. Asumió una obligación muy importante. No creía al comienzo por muchos y respetada hoy por una mayoría. Llevó hasta su fábrica a discapacitados. A gente que no tenía un lugar de trabajo en la comunidad cajamarquina. Primero fue un sordo, luego otro, otro.. y otro.

Al comienzo otras empresas no creían. Los consideraban incapaces para todo. Hoy me han pedido y he recomendado algunos de estos muchachos- recuerda Pim- y en todas partes tiene mucho éxito. Son personas muy responsables.

Para “entenderse”, todos los trabajadores que hablan y escuchan, deben aprender el idioma de los sordos y así todos se entienden. En la fábrica hay mayoría de sordos sólo el guardián habla y escucha, como es lógico. La fábrica tiene una particularidad para no olvidarla y dejar de destacarla. Si usted va y toca el timbre junto con sonar, también luces se prenden y se apagan, en su interior, avisando a los sordos que allí laboran “alguien busca, alguien está en la puerta”. (Bussines to disabled, 2010)





## I.2 REALIDAD DE LAS PERSONAS SORDAS DENTRO DE LA EMPRESA EDESA

### I.2.1 Realidad actual de EDESA

Descripción general de la empresa:

Edesa se dedica a la fabricación y comercialización de sanitarios de cerámica y productos complementarios para el baño, comprometidos con la protección del ambiente, la seguridad y salud de sus colaboradores, cumpliendo con la legislación aplicable al respecto, trabajando coordinadamente con la comunidad, manteniendo una continua capacitación, concienciación y un proceso de mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción del cliente.

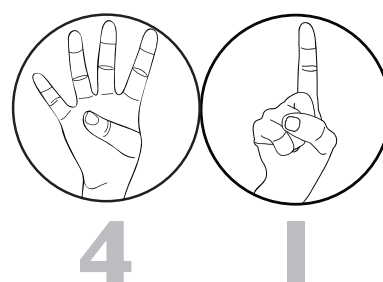
La Misión y la visión de la empresa son:

Misión: Fabricar y comercializar productos de óptima calidad para ambientes de baño, en armonía con la comunidad y el medio ambiente, cumpliendo las expectativas de nuestros clientes y accionistas, logrando el crecimiento profesional y humano de nuestro personal.

Visión: EDESA será una empresa dinámica, innovadora y competitiva, con la mejor oferta de ambientes para el baño en los mercados local e internacional. (EDESA)

Edesa fabrica los siguientes productos:

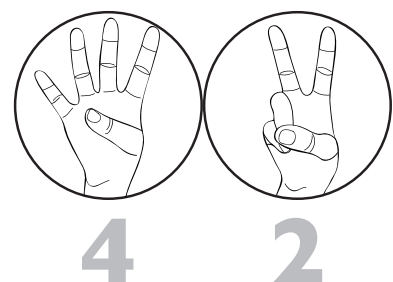
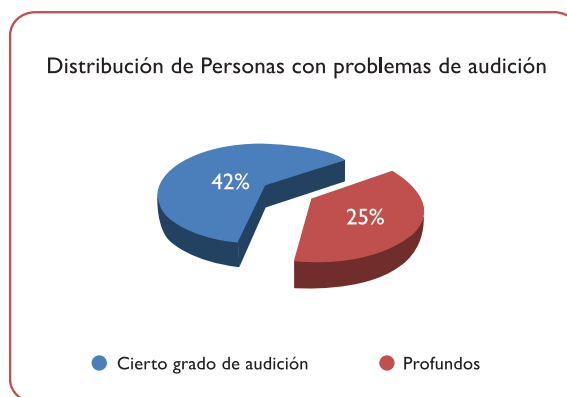
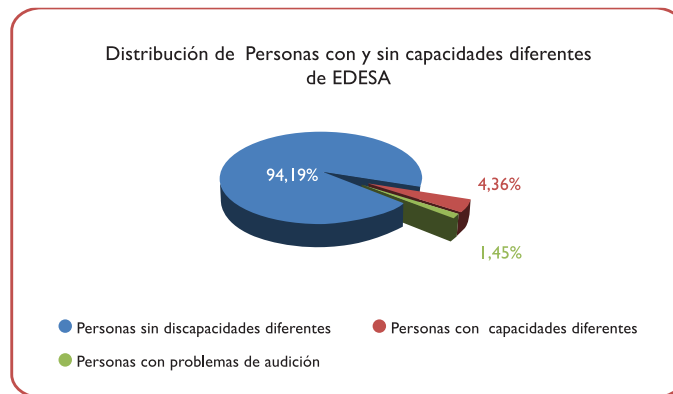
- Sanitarios: Inodoros, lavamanos, Insitucional
- Grifería: Bimando, Institucional, Broncería
- Complementos: Llaves angulares y mangueras flexibles, Desagues y kite desagues, sifones y acoples, regaderas, extractor de baños, fredageros de ropa
- Bañeras: Bañeras con sistema, Bañeras sin sistema, Desague para bañeras



- Accesorios: Accesorios cerámicos adhesivos, Accesorios metálicos
  - Serviedesa: Asientos, respuestos de asientos, herrajes, válvulas de admisión, válvulas de descarga, manijas, repuestos herrajes, accesorios serviedesa
  - Los respectivos repuestos para sus productos.

La empresa cuenta con distribuidores en todas las provincias del país, teniendo más plazas en Quito y Guayaquil. (EDESA)

EDESA, en la planta sur de la ciudad de Quito tiene un total de 826 empleados y de acuerdo a la ley establecida por el gobierno, (En enero 30 de 2006, mediante Registro Oficial No. 198, se tornó Ley de la República la inclusión laboral de personas con discapacidad en forma porcentual como obligación para las empresas públicas y privadas; así lo determina la Ley. Reformatoria al Código del Trabajo que garantiza el acceso laboral a las personas con discapacidad.



EDESA cumpliendo con la ley establecida cuenta con 36 personas discapacitadas, de los cuales 3 empleados son personas sordas profundas, y 5 tienen cierto grado de audición y se desenvuelven ayudados por audífonos y mantienen una comunicación hablada con los demás empleados. Es por esto que se trabajará dentro de la investigación con las 3 personas sordas antes mencionadas, las que se encuentran distribuidos en diferentes áreas de la planta. Por decisión y necesidad de ajustar la propuesta de diseño y por la factibilidad de la investigación se escogió el área administrativa como espacio particular de intervención a nivel de manual y piezas gráficas de apoyo, cabe recalcar que a nivel general el proyecto abarca a la empresa en su conjunto.

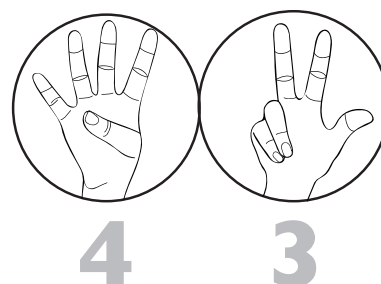
Nombre	Edad	Nivel de Escolaridad	Grado de Audición	Tiempo de Trabajo	Área de Trabajo	Labor
Jonnathan Tapia	20	Escuela, colegio	0%	1 año y medio	Administración	Digitador
Wilson Pauchi	32	Escuela	0%	1 año y medio	Vaciado <sup>14</sup>	Ingresar la pasta líquida para formar las piezas
Gonzalo Moreno	32	Escuela	0%	1 año y medio	Patio de Segunda, reprocesos <sup>15</sup>	Embalar piezas

Las personas sordas han sido contactados y contratados por medio de la Fundación Fundesi, que es uno de los organismos que proporciona a empresas personas con discapacidad. Se encarga igualmente de dar capacitaciones de Lengua de Señas en la empresa al personal más cercano a ellos, dependiendo de sus requerimientos, en este caso 1 vez al año.

Por medio de esta fundación se logra la inserción de personas sordas en EDESA. En donde se valora en primer lugar el puesto de trabajo que ofrece la empresa para las personas con discapacidad y de acuerdo a su formación, capacidades, habilidades se realiza un estudio para verificar el puesto de trabajo idóneo para ellos.

14. Área de Vaciado o fabricación: En esta etapa, la pasta almacenada en los tanques es suministrada a los moldes de yeso mediante una bomba, allí se mantiene hasta que el cuerpo de la pieza toma forma, este tiempo depende del tipo de pieza, condiciones de la pasta y molde testigo. ([http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ColmenaresR\\_AuraM/CapituloI.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ColmenaresR_AuraM/CapituloI.pdf))

15. Patio de Segunda-Reprocesos: se tratan las piezas que presentan defectos, se las lava, se ponen herrajes si es necesario y se procede al embalaje.



## 1.2.2 Comunicación y relaciones personales de los empleados sordos

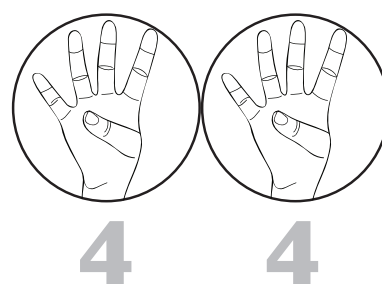
Dentro del ámbito comunicativo, de acuerdo a las entrevistas realizadas a las personas sordas que trabajan en EDESA, a nivel general puede decirse que existe cierto grado de dificultad en la comunicación con sus pares oyentes lo que resulta ser un obstáculo para desarrollar sus relaciones personales. En la entrevista realizada a Gonzalo Moreno, de 32 años, trabajador del Patio de Segunda, se pudo constatar que el principal obstáculo para su pleno desarrollo dentro de su puesto de trabajo es la comunicación. (Anexo 3)

En entrevista personal al Señor Luis Caizatoa, quien conoce medianamente la Lengua de Señas por la cual se comunica con Héctor, menciona que es: “el mejor trabajador del grupo, su desempeño es excelente, es un buen maestro de Lengua de Señas y sus compañeros han aprendido con él, le gusta enseñar su lengua a los demás”. (López, 2011)

Wilson Pauchi, trabajador del Área de Vaciado, considera importante que sus compañeros conozcan lengua de señas, para mejorar su relación con ellos, porque para él es un limitante, cuenta que cuando quiere preguntar algo a sus compañeros o resolver una inquietud se da modos, hasta encontrar la respuesta. (Anexo 4)

Néstor Jiménez, Administrador de Recursos Humanos, recalca que es un excelente trabajador. Edison Jurado y Giovanni Toapanta, compañeros de trabajo, entienden lengua de señas medianamente, están interesados en aprender y consideran a Wilson como un hombre responsable en todas sus tareas.

Jonatthan Tapia, de 20 años, trabaja como digitador en el área administrativa de la empresa. (Anexo 5). Su compañera de Trabajo Elizabeth Zambrano lo describe como: “un empleado muy inteligente, que entiende todo a la primera, muy responsable, colaborador, sociable”. Ella se comunica con él con las señas que aprendió en la capacitación de Lengua de Señas, y con algunas palabras que ha aprendido junto a Jonnathan. Aunque señala que “es bastante difícil comunicarse con él, por falta de conocimiento de su lengua y recalca que él tiene que deletrear las palabras para poder comunicarse”. Además



dice que: “la comunicación con él es complicada, aunque nos dieron una capacitación de 20 horas, es necesario seguir practicando para no olvidarnos. Sabemos deletrear pero la comunicación se vuelve muy lenta.” Y, es consciente que “es necesario un interés por parte de los compañeros de las personas sordas y en sí de toda la empresa, es necesario involucrarse, relacionarse y no aislarles”. (López, 2011)

### 1.2.3 Realidad Comunicacional con sus pares oyentes de relación directa

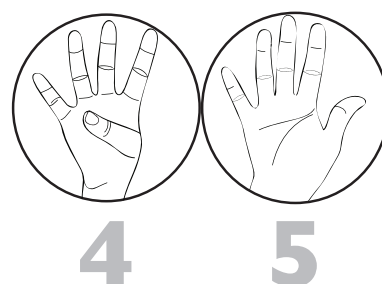
La inserción dentro del campo laboral de los trabajadores sordos es positiva, según sus supervisores y la gente encargada de Recursos Humanos, se desenvuelven como cualquier otro trabajador; son responsables y muy colaboradores.

Jonnathan Tapia, Wilson Pauchi y Gonzalo Moreno, utilizan la Lengua de Señas como lengua materna, están muy contentos en sus puestos de trabajo. Pero dentro de su desempeño recalcan la importancia de poder comunicarse con sus compañeros y establecer relaciones sociales, que resulten en un mejor desempeño laboral.

Los resultados de la entrevista de Jonnathan muestran cierto descontento debido a la dificultad que existe en la comunicación con sus compañeros. “Los compañeros deben mejorar en su aprendizaje de lengua de señas”. Dice que cuando pregunta algo a alguno de los trabajadores las respuestas son muy resumidas, precisamente por el desconocimiento de la lengua; ha sentido rechazo por este motivo.

Verónica Erazo, del área de Recursos Humanos de la empresa señala que la promoción para las personas con discapacidad y en general es un poco limitada, ya que el hecho de que la persona sea un buen operario no significa que pueda ser un buen supervisor. Además, señala que el tener un vacante para este puesto es bastante inusual.

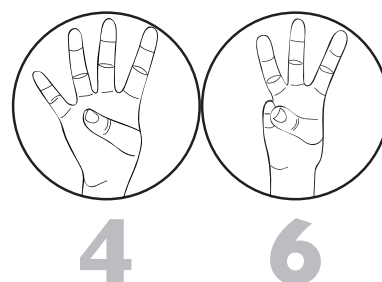
El puesto inmediato superior donde se encuentran trabajando Gonzalo y Wilson es el de supervisor; las características para este puesto son firmeza frente a los equipos de trabajo, una excelente comu-



nicación, y liderazgo. A demás dentro de 700 operarios la promoción de uno se reduce ya que se reducen las probabilidades de acceso al cargo debido al número de empleados. El puesto de supervisor requiere dentro de la formación personal un título mínimo de tecnología. Las personas sordas difícilmente han terminado el bachillerato. Es un poco complicado afirma que un “sordomudo” acceda a este puesto, ya que su nivel de comunicación no es suficiente y además la mayoría de operarios no han terminado el bachillerato, ¿Cómo se les puede enseñar lengua de señas, para que entiendan a un supervisor sordo? (López, 2011)

Gonzalo Moreno, señala que uno de los requisitos que facilitarían su integración dentro de la empresa es el hecho de que sus compañeros conozcan lengua de señas en un mejor nivel. Él disfruta enseñándoles palabras, señas, pero considera que no es suficiente, para poder entablar una conversación normal. Así mismo, Luis Martínez, su compañero de trabajo, señala que los compañeros de trabajo oyentes saben poco lengua de señas y que eso resulta un inconveniente.

Al igual que Elizabeth Zambrano, compañera de trabajo de Jonnathan, considera que el tiempo recibido de capacitación de Lengua de Señas es útil pero muy básico, considerando el tiempo de trabajo en el que están juntos que son 8 horas y en donde se necesita más conocimiento de la lengua para lograr una conversación fluida.



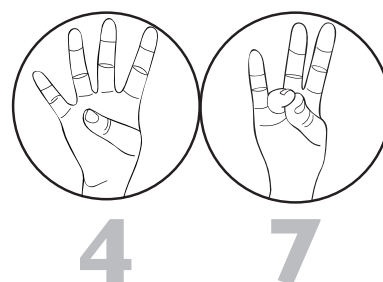
### I.3 ENFOQUES Y PERSPECTIVAS PARA REDUCIR LAS BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y MEJORAR LA INTEGRACIÓN

#### I.3.1 Requisitos y perspectivas para reducir las barreras de comunicación en entornos laborales. ¿Cómo se reducen las barreras comunicacionales?

Para conocer y comprender los aspectos que dificultan la integración laboral de las personas con discapacidad es necesario reconocer cuáles son las barreras comunicacionales. Entre ellas se encuentran:

- **Barreras físicas:** Inferencias de la comunicación que se presentan en el ambiente en que dicha comunicación tiene lugar. Una típica barrera física es la distracción por un tipo de ruido que obstruye significativamente la voz del mensaje, otros pueden ser las que median entre las personas (distancias, paredes, objetos que dificulten el contacto visual).
- **Barreras semánticas:** Estas surgen de las limitaciones en los símbolos con los que nos comunicamos generalmente los símbolos tienen como variedad escoger entre muchos, en ocasiones elegimos el significado equivocado y se produce la mala comunicación.
- **Barreras personales:** Son inferencias de la comunicación que surgen de las emociones humanas, los valores y los malos hábitos de escucha. Se presentan comúnmente en las situaciones de trabajo.
- **Barreras fisiológicas:** - Se ocasionan por malformaciones, disfunciones y otras limitaciones funcionales de las personas que intervienen en el proceso. (Aguila, 2005)

Ahora, para lograr superar las barreras comunicacionales dentro del entorno laboral, tomando en cuenta los tipos de barreras, en este caso fisiológicas se puede abordar el problema desde dos dimensiones:



**Comunicación interpersonal presencial:** referida a la comunicación –lingüística- entre 2 o más personas, requiere, además de la disposición de ambos “interlocutores” el manejo de un “idioma” en común:

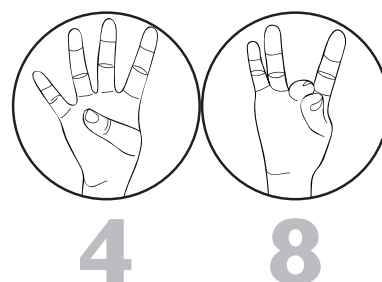
Para el caso de los sordos o hipoacúsicos y mudos –según corresponda-, el tradicional es la lengua de señas (para la emisión y/o recepción de mensajes por parte de la persona con esa restricción en su capacidad sensorial); para la recepción de mensajes, pueden utilizar técnicas de “lectura labial” y –finalmente- queda el recurso genérico de la expresión escrita.

Para los ciegos y disminuidos visuales, el impedimento no se produce a nivel verbal sino en la lectura de información escrita. Para ello, el lenguaje clásico e internacionalmente más difundido es el código Braille.

En el primero de los casos citados, se requiere de capacitación específica por parte de quien desee expresarse y comprender la lengua de señas; y el segundo, implica la voluntad e infraestructura necesaria para expresar mensajes y señalizaciones en el código indicado. (en este trabajo se proponen actividades para iniciarse en su aprendizaje)

**Comunicación remota:** aquí nos referimos a aspectos de índole tecnológica vinculados con productos y servicios que faciliten la comunicación a distancia de personas con capacidades restringidas, por ejemplo:

- Servicios de telefonía adaptados que permita su uso por parte de personas con alguna discapacidad.
- Servicios recreativos accesibles (sistema “close caption” en canales de televisión –una especie de “subtítulos” que aparecen en pantalla cuando los personajes hablan, para su lectura por parte de sordos, películas subtituladas, etc.)
- Servicios de telecomunicaciones accesibles (computadoras equipadas con programas accesibles: por caso, software que permita el uso de lectoras que traduzcan el texto en sonido, para personas ciegas; indicaciones en pantalla mediante imágenes o ventanas en lugar de sonidos, para





personas sordas; imágenes y texto de mayor tamaño para disminuidos visuales; controles más simples para minimizar el uso del teclado o mouse para personas con capacidades motrices restringidas, etc.)

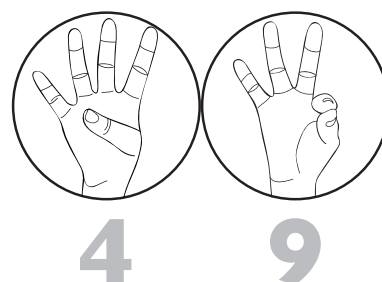
Estos son sólo algunos ejemplos de los recursos tecnológicos existentes actualmente que pueden facilitar las comunicaciones de personas con capacidades restringidas. (Olimpiadas Nacionales de Contenidos Educativos en Internet)

Existen además tres formas de superar las barreras de la comunicación a nivel general y lograr entablar una comunicación eficaz

- Ambientales: Escoger un lugar apropiado para la discusión. Hablar en un ambiente sin distracción o interrupción.
- Verbales: Tener muy claro lo que se quiere comunicar, y expresarlo con claridad. Escuchar atentamente lo que otra persona dice.
- Interpersonales: No tomar en cuenta suposiciones y prejuicios. Estar alerta a las posibles diferencias en la percepción. Ser flexible, y si no comprenden la idea, hay que expresarla de distintas formas, hasta su entendimiento. (Novoa, A.)

### 1.3.2 La Lengua de Señas, un puente de comunicación en los entornos laborales

La lengua de señas es, en manos de quienes lo dominan, un lenguaje sumamente bello y expresivo, para el que ni la naturaleza ni el arte han procurado a los sordos sustituto satisfactorio en sus relaciones mutuas; es también el medio fácil y rápido de llegar a sus mentes. Los que no lo entienden no pueden comprender las posibilidades que proporciona a los sordos, el poderoso influjo que ejerce en la felicidad social y moral de las personas privadas de audición, ni su capacidad asombrosa para



transmitir el pensamiento a inteligencias que sin él se hallarían en una oscuridad perpetua. Tampoco pueden apreciar la importancia que tiene para los sordos. Mientras haya dos personas sordas en la superficie del planeta y se encuentren, se usarán señas. (Schuyler Long, J. 1910)

La Lengua de Señas como todos los demás puentes de comunicación tiene características que particularizan su utilización, aprendizaje y desarrollo, entre ellos tenemos aspectos como:

El lugar de articulación de un signo

La configuración de las manos que realizan el signo

El movimiento y la orientación de la palma de la mano

Los componentes no manuales, en especial la expresión facial, que se realiza paralelamente al signo.

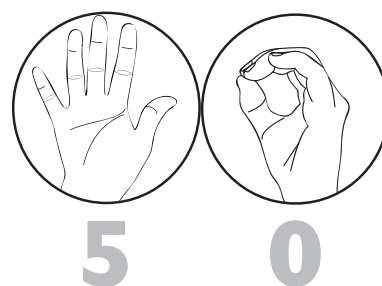
(Aguilar, 2003)

Roberto Changoluisa profesor del Instituto de Audición y Lenguaje Enriqueta Santillán, señala:

La Lengua de Señas Ecuatoriano a pesar de no ser reconocido como un idioma por el hecho de no ser un lenguaje escrito, (al igual que el Shuar lo que resulta contradictorio), es una lengua que representa la cultura y la forma de vida de las personas no oyentes ya que integra un proceso comunicativo que conlleva a un proceso social.

Esta lengua tiene características que deben conocerse para poder establecer una comunicación ya que permitirán estar al tanto del por qué de ciertas actitudes por parte de las personas sordas y su proceder; por ejemplo:

- No existen eufemismos: las Personas Sordas no buscan la manera de atenuar sus ideas, de hacerlas más delicadas para no herir a la otra persona.
- Ofensivo: según las personas oyentes, pero esto se debe a que en su crecimiento una Persona Sorda no fue tratada como se trata a un oyente, por ejemplo: cuando su madre le da instrucciones se refiere a él así "no olvidarte de hacer deberes, comer, bañar, etc". A diferencia del trato que recibe el oyente: "Hijito, no te olvides por favor de hacer bien tus deberes, comer todo lo que te preparé,



bañarte bien antes de irte a dormir, etc.”; y esto se debe precisamente a la diferencia que un lenguaje establece.

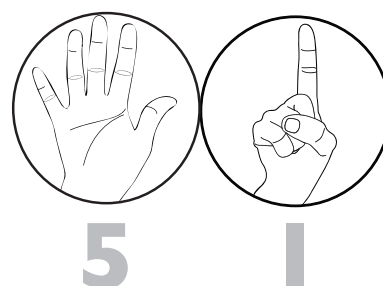
- Intenso y expresivo: las Personas Sordas al comunicarse utilizan la expresión de sus rostros y cuerpos, al igual que los oyentes su tono de voz, de acuerdo a su estado de ánimo y son completamente visuales.
- Potencial de crecimiento casi infinito
- Capacidad de transmitir toda clase de conocimiento

A demás este lenguaje tiene ciertas particularidades, como:

- Visual: cuando te comunicas con alguna Persona Sorda, debes asegurarte de que ésta pueda verte claramente.
- Espacial: ubican señas en lugares determinados, especialmente donde se puedan ver y entender con mayor claridad, entre otros. (Changoluisa, 2011)

Si bien es cierto que la Lengua de Señas presenta dificultades en su aprendizaje, es una lengua que permite descubrir y entender la cultura de las Personas Sordas, y es a medida que se aprende que se derriban estereotipos e ideas preconcebidas muchas veces equivocadas por parte de los oyentes. Para aprender Lengua de Señas y al ser esta una lengua viso-gestual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

La atención, percepción, memoria, que constituyan elementos básicos para la adquisición de la lengua de señas... los tonos de pronunciación, entonación y acento serán aspectos de expresión facial, corporal, rigidez, agilidad manual y manejo espacial. Al igual que las palabras orales, hay señas semejantes pero que se diferencian en aspectos como la variación de la expresión de alguna de las partes del rostro, configuración de la mano, orientación espacial de la seña en relación al cuerpo, desplazamiento de la seña en el espacio, uso de la seña en un determinado contexto, etc. Por ejemplo se usa la misma seña para representar la acción de manejar un carro tranquilamente, cuando se cambia la velocidad del movimiento y la expresión facial se expresa otra idea, como la de manejar en un estado alterado. (Rojas, Et al, 2011: 163)



Dentro del ámbito laboral y de acuerdo al inciso No. I I, del Artículo 47 de la Sección Sexta del Capítulo Tercero de la Constitución del Ecuador se habla sobre “el acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille”. (Constitución Nacional del Ecuador, 2008).

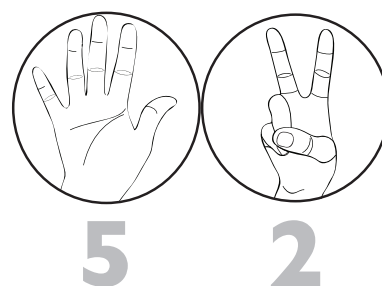
Como un ejemplo a tomar en cuenta en la ciudad de Corrientes, Argentina,

Con la finalidad de eliminar barreras comunicativas con personas que poseen discapacidad auditiva el gobierno de la provincia, a través de la Subsecretaría de Trabajo, efectuó hoy el lanzamiento de la Capacitación en Lenguaje de Señas en el Trabajo. Está destinado a los agentes que prestan servicios en el estado provincial y que por su función específica tienen contacto directo o atención al público con personas con dificultades en su sistema auditivo. (Ce.di.com 2010).

Como puede verse, la comunicación es de vital importancia para el fortalecimiento y desarrollo de una persona como constructor de vínculos asociativos y de relación, por ende para el crecimiento de la sociedad como su entorno dentro de parámetros básicos de coexistencia.

A menudo se piensa que la comunicación es algo natural y espontáneo, de lo cual no hace falta ocuparse especialmente. Por lo tanto, es habitual que en las empresas no se cuente con elementos operativos concretos para resolver problemas vinculados a la comunicación, ni se observe claramente que la comunicación dentro de la empresa es una herramienta de gestión.

Los temas de la comunicación son intangibles, están en todas partes y nos involucran a todos. Sin embargo a pesar de las dificultades que presenta su estudio, es indispensable situarlos en primer plano para mejorar la eficiencia y eficacia globales de las empresas. Desarrollar contextos favorables para un mejor entendimiento repercutirá sobre las personas integrantes de la empresa, mejorará la motivación y el compromiso, generará altos rendimientos positivos, además de hacerla más eficaz y humana. (Press, 2003)



### I.3.3 La Comunicación Visual como puente para reducir barreras de comunicación en espacios laborales de Personas Sordas

Concebida desde diferentes puntos de vista la comunicación visual va más allá de una expresión completamente gráfica

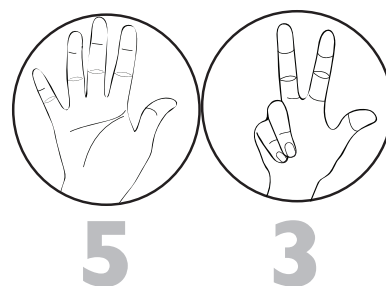
... muchos usuarios podrían definir el concepto de “comunicación visual” como todo mensaje captado por nuestros ojos, en realidad se trata de algo más sutil que todo eso, una forma de expresión gráfica capaz de transmitir sin palabras más información y matices que un texto escrito.  
(Hernández, 2007)

Como una aplicación de recursos visuales para el apoyo a las Personas Sordas se encuentran las aplicaciones creadas para iPhone los manuales de capacitación de Lengua de Señas anteriormente publicados en el país. (Anexo 6).

- TuneWiki: funciona como aplicación de subtítulos para la radio. Cuando una canción se reproduce en la radio, una pequeña caja en la parte inferior de la pantalla muestra la letra, línea por línea.  
Nota: las letras sólo se desplazará adecuadamente al principio de cada canción. Si cambia las estaciones a la mitad de la canción, las letras se parecen, pero no va a apuntar a la línea apropiada hasta el comienzo de la siguiente canción.  
Los usuarios de iPhone que están aprendiendo lenguaje de señas americano puede aprender más de 800 palabras en lengua de señas con iSign. (Stoloff, 2009)

Y, es gracias a la Comunicación Visual que se puede abordar varios aspectos referentes al desenvolvimiento y comunicación interpersonal de una persona. En este caso de una persona con discapacidad dentro del área laboral, tomando en cuenta al aspecto de responsabilidad social dentro de una empresa.

La comunicación visual, propone soluciones que abordan temas sociales, como es el caso de la intervención en el ámbito educativo, citando un ejemplo:



...la producción de material didáctico, desde el punto de vista del Diseño Gráfico, era hasta hace poco un área escasamente desarrollada. El material didáctico para la asistencia de la formación del sordo es en este ámbito prácticamente nulo y lo que se encuentra no cubre muchas de las necesidades que el sector demanda.

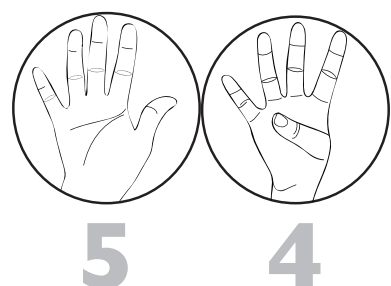
Dado el poco desarrollo de material educativo específico y las múltiples carencias que sufre la enseñanza especial, se plantea este emprendimiento, cuyo objetivo consiste en brindar, desde el diseño, las herramientas para facilitar la tarea docente, apoyar el aprendizaje de la lengua de señas mediante una experiencia más amena y placentera y favorecer que este tipo de material pueda llegar a los hogares y la experiencia sea compartida y haga partícipes a otras personas, sordas u oyentes.

El objetivo principal es producir auxiliares didácticos que permitan mejorar la calidad educativa de los niños a partir de la estimulación de sus capacidades con material específico en su código, en su lenguaje. El eje del proyecto gira entorno a la explotación de lo lúdico.

El conjunto intenta romper con la creencia de que la enseñanza del sordo debe basarse sobre ciertos parámetros preestablecidos que imponen siempre la presentación estática de imágenes descontextualizadas que empobrecen la experiencia de aprendizaje. Se tiene como propósito dar un giro a estas concepciones que afianzan al niño sordo y producir un conjunto de piezas que estimulen las capacidades del chico y posibiliten un desarrollo pleno.

Se busca también conjugar, con una gráfica adaptada a los niños, la lectoescritura y el uso de lengua de señas y eventualmente combinarlas con actividades que recurran a la oralidad y la práctica de lectura de labios.

Uno de los factores más importantes que enriquecen el proyecto es que comprende la incorporación del oyente en la experiencia educativa, ya que pueden interactuar ambos sectores con una finalidad común: aprender y/a comunicarse. (Didácticos LSA)



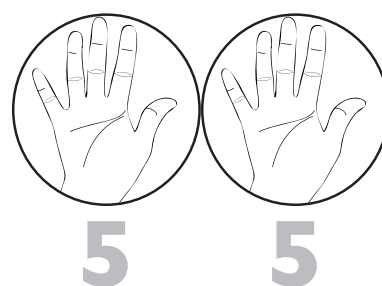
Rudolf Arnheim sostiene que: “ver es pensar; las obras visuales son un modo de conocimiento. Demuestra que la visión no es una fase previa al pensamiento, un proceso exclusivamente sensorial y pasivo, la percepción visual es un proceso cognitivo activo y complejo.” (García, 2009)

El diseño adquiere sentido en este lugar y tiempo de acuerdo al sujeto social y cultural que las observa, convertido en el lector o usuario que corresponde en este caso a las personas oyentes y personas sordas que trabajan dentro de la empresa. Para quienes se presentan piezas como textos que encuentran su significado según sus conocimientos e intereses comunicacionales y culturales con el objetivo de mejorar la relación comunicativa actualmente existente.

Basados en los conceptos de Arfuch, en donde sostiene que estos significados recurren a una interpretación que es regulada a través de unidades culturales, discursos y experiencias que exceden la imagen y que pertenecen a un contexto, dentro del espacio laboral en el que se encuentran, alimentados de experiencias de comunicación, representando sus dificultades y potencialidades.

El diseño y sus soluciones establecen un diálogo, conformado por la lectura de los significados que involucran, con la participación del usuario y sus Competencias (saberes creados por la cultura del diseño), el Ver (acto psicofísico), el Saber (actividad intelectual), el Hacer (construcción participativa-Interpretación).

Con estos elementos, dentro del proyecto se conforma la relación comunicativa entre el contenido y el usuario, es decir, entre el mensaje y las personas oyentes y sordas. Entre su comprensión y su acción, entre como adquiere la información y el resultado que ésta produce en su actividad comunicacional dentro de la empresa. Entre como asimila el producto, sus elementos y su propósito, es decir de acuerdo a la aceptación y la apropiación de la propuesta de diseño para el cumplimiento del objetivo de reducción de barreras comunicacionales. Para esto se realiza un análisis de toda la información que será presentada y la lectura que sugiere y la lectura que el usuario le da de acuerdo a su interés y experiencia.



Para esto el lector presupone todo lo propuesto como texto con sentido y reúne los elementos compositivos para resignificar en función a códigos que completan, integran y dan sentido a la composición.

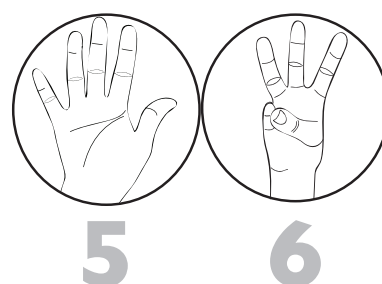
Es importante también recalcar qué rasgos complementarios la acompañarán para lograr la comunicación del mensaje como su objetivo final.

Estos rasgos presuponen elementos del Diseño Gráfico que permitirán canalizar la acción del usuario, la respuesta que éste brinde frente a la propuesta, para esto se deberán implicar elementos como el estilo del producto, colores, formato, disposición, entre otras. Para lograr una composición que incluya al usuario dentro del producto, tomando en cuenta principalmente sus características, necesidades e intereses.

El Diseño Gráfico es uno de los mecanismos de los que dispone la cultura para procesar y comunicar información. El Diseño Gráfico organiza cierto tipo de información legible y visible y, por otro lado, regula ciertos comportamientos. (Arfuch, L. Chaves, N. Ledesma M. 1997)

Mediante este proceso se logra establecer una interacción entre ambos, que les permita a los trabajadores oyentes mediante sus códigos culturales decodificar los signos expuestos en el producto y también añadir a sus conocimientos nuevas alternativas y formas de conocimiento diferentes a las tradicionales, que propongan en este caso, nuevas alternativas de aprendizaje y de sensibilización sobre de las necesidades comunicacionales de los trabajadores sordos.

Desde esta perspectiva, se incluye a la coherencia como una organización en el producto de la información visual que le permitirá dar sentido y congruencia al texto y que complementará el proceso comunicativo. El Diseño Gráfico entonces, es una forma de comunicación basada en el canal de lo visual que se transmite a través de medios que marcan un camino entre el emisor y receptor. "La comunicación es el área que da razón al Diseño Gráfico y representa el origen y el objetivo de todo trabajo" (Frascara, 2000: 61)





Para configurarse, cada estructura comunicacional necesita montarse sobre una serie de elementos en relación con los intervinientes en la comunicación.

En cada forma de comunicación se privilegia un medio, un canal, se determina un carácter: y se establece una determinada relación y no otra. Por lo tanto, la manera como cada estructura comunicacional establezca las relaciones entre los miembros, el canal que privilegie, los códigos y las competencias a los que apele, la forma como determine el valor de cada uno de sus elementos, le conferirán un carácter propio, distintivo de las demás y, por ende, parcial. Ninguna comunicación es capaz de decirlo todo. Cada comunicación esta hecha de exclusiones, de no dichos. Lo que no se dice es tan caracterizador como lo que se dice. Cada estructura comunicacional deja de lado las otras y establece su propio modo de decir, limitado, respecto del otro pero, general y eficaz en si mismo.

Cada estructura se orienta hacia un objetivo en relación con el receptor (informar, persuadir, hacer gozar). Este objetivo implica una organización propia de contenidos. (Arfuch, Et al. 1997)

Acerca de las formas que se usan para comunicar tomando en cuenta al receptor del mensaje y a su captación se generan las actitudes de regulación:

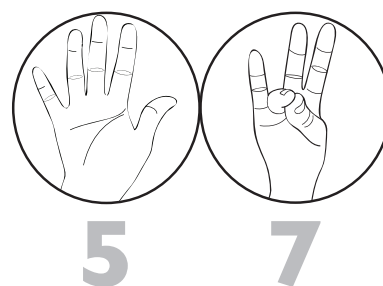
Hacer – leer

Organizar la comunicación implica dar el soporte que vehiculice una comunicación visual cualquiera. Se refiere a la actividad de diseño que estructura un mensaje verbal a partir de elementos gráficos. Consiste en someter un texto a procesos de descomposición, compaginación e implementación de manera que lo producido sea un compuesto gráfico.

Ser el medio que habita el mensaje tiene importantes implicancias comunicacionales. Este diseño jerarquiza las partes del texto y determina el modo de lectura y, por ende, el de aprehensión. En este sentido, no es un ordenador inocente sino que guía al lector desde una óptica.

Hacer – saber

La información dentro del Diseño Gráfico se diferencia de la estudiada en sentido general. Esta información se dirige a dos niveles cuyos ejes es la información pero la relación con los interlocutores es distinta. En el primer nivel se trata de una información necesaria. El segundo nivel, opera con informa-



ciones contingentes, que actúan como condición de posibilidad del desarrollo de conductas sociales esperables para cierto sector:

Hacer – hacer

En este apartado quedan comprendidos los textos mas polémicos del Diseño Gráfico y los que tienden a monopolizar toda la interpretación respecto de su acción social, en términos de “beneficiosa” o “nociva”. Son aquellos que plantean una modificación de la conducta del destinatario, y buscan una nueva adhesión o un reforzamiento de la existente.

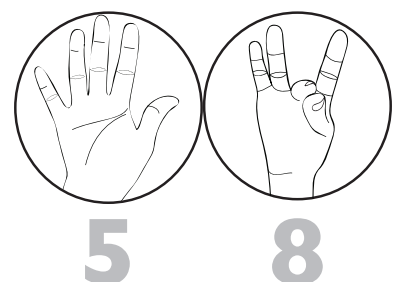
Esta característica les es otorgada desde el propio carácter de la comunicación ya que, en tanto buscan persuadir, se ubican en el terreno de la opinión y, desde esta perspectiva, se ocupan de todas las opiniones sociales. (Arfuch, Et al. 1997)

El grado de impacto de opiniones y propuestas generadas a través del Diseño Gráfico depende de cada persona, generando dentro del texto o imagen informativa un ir y venir de significaciones explícitas dentro del Diseño y de significaciones originales por parte del receptor.

... Toda pieza de Diseño Gráfico (como todo texto) se realiza en un intercambio comunicativo. No se trata, parafraseando a Heidegger en Ser y Tiempo (1927), de un sentido que se encuentra apresado en la pieza de diseño y de alguien que sale a aprehender ese sentido cautivo; por el contrario, se trata de un trabajo de producción entre el que produce y el que recibe, entre el que diseña y el que mira, con la particularidad de que el segundo ya está incluido en el texto. (Ledesma, 2004)

Jorge Frascara señala que para lograr entender al diseño como un proceso de comunicación se debe pensar principalmente en la función de la acción de diseñar; el diseño físico es solo un medio.

El diseñador esencialmente diseña un evento, un acto en el cual el receptor interactúa con el diseño y se produce la comunicación. El objetivo del diseñador gráfico es, entonces el diseño de situaciones comunicacionales. (Frascara, 1998:26)



A demás, Frascara señala a la Comunicación Visual como un evento ya que en este proceso de comunicación, son los trabajadores de la empresa quienes construyen el significado del mensaje; el elemento gráfico diseñado no forma parte de todo el mensaje, sino que su resultado es desconocido hasta que los trabajadores intervienen. Es a partir de donde se forman aprobaciones y a su vez desaprobaciones, dentro del proceso de validación del producto que tienden a facilitar o no la captación y desarrollo del mensaje.

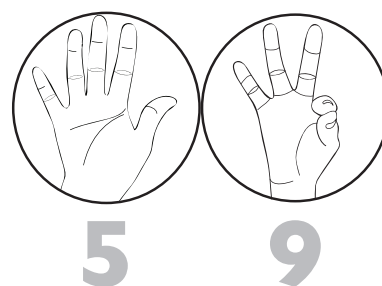
#### **I.3.4 La importancia de la Comunicación Interna y la Comunicación Organizacional para la difusión de la Lengua de Señas en el entorno laboral**

Las relaciones entre los trabajadores, jefes, empleados de una empresa están formadas por un proceso comunicacional. A través del mismo se emite y se obtiene información, se transmiten modelos de conducta, se enseñan metodologías de pensamiento. Al mismo tiempo una buena comunicación permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes.

En definitiva, a través de una comunicación eficaz se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión, y los objetivos de una organización. (Press, 2003)

Para lograr una comunicación exitosa es responsabilidad de la empresa y de los miembros que la componen asegurarse de que existe claridad en los mensajes que son transmitidos. Tomando en cuenta este parámetro se logra evitar los malos entendidos, que pueden causar desmoralización, y aun desmotivar a los trabajadores en el cumplimiento de una tarea.

Dentro de desarrollo comunicacional de una empresa la comunicación interna juega un papel importante ya que a través de ella "Se dan a conocer los valores y filosofía de la compañía, ayuda a que el trabajador se integre en ella, contribuye a crear buen ambiente, evita rumores, genera mayor lealtad..." (La comunicación navarra: estrategias y tendencias)



Que exista una excelente comunicación dentro de la empresa es primordial,

el ambiente de trabajo depende la producción de la organización, la calidad de vida laboral y, por consiguiente, se entiende que la atención que se otorgue al recurso humano y a la comunicación que estos demandan, es lo que los llevará al cumplimiento de sus objetivos como organización y, por consecuencia, al éxito organizacional. (Martínez, 2009)

A demás, dentro de las herramientas y recursos más utilizados se encuentran:

Los tableros de anuncios, y las reuniones con la dirección, ya sean mensuales, semanales o con una periodicidad diferente, pues en ellas se puede tener un contacto más cercano entre directivos y trabajadores. Cada vez se recurre más a la intranet aunque de momento siguen siendo muy utilizados los boletines y publicaciones internas, manuales, memorias y convenciones. (La comunicación navarra: estrategias y tendencias)

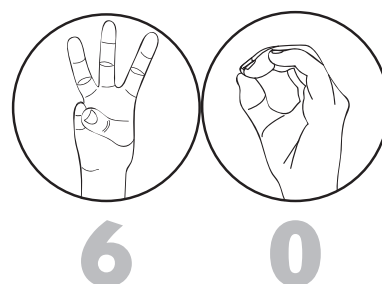
En esta área, la Comunicación Organizacional permite realizar una evaluación sobre el desempeño del recurso humano, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. (Martínez, 2009)

Dentro de las funciones de comunicación dentro de la empresa según Carlos Collado se encuentran la función de producción, de innovación, y de mantenimiento.

La función de producción de acuerdo a Goldhaber

Se consideran mensajes de producción aquellos que informan a los empleados como realizar su trabajo, incluyendo actividades como capacitación, orientación, establecimiento de objetivos, resolución de problemas, sugerencia de ideas, etc. (Goldhaber, 1986)

En el caso EDESA, de acuerdo a uno de los parámetros antes mencionados dentro de la función producción, se encuentra la iniciativa de resolución de problemas y sugerencia de ideas por parte de



Jonnathan Tapia, trabajador sordo, quien de acuerdo a su condición sugirió dentro del área de Recursos Humanos una nueva capacitación de Lengua de Señas dictada por su intérprete y psicólogo de sordos Pablo Chamorro. La idea y sugerencia nacen debido al problema de comunicación permanente con sus compañeros, por conflictos y malos entendidos por falta de comunicación, con el objetivo de reforzar los conocimientos de sus compañeros, lo que resulta en una comunicación más fluida y por ende en un trabajo más efectivo.

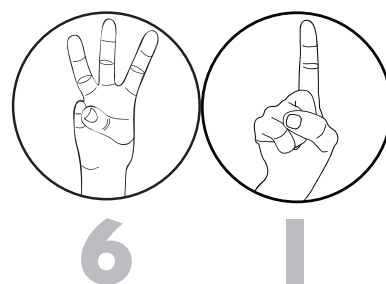
Otra de las funciones determinadas por Collado es la función de innovación, referida como una práctica o un objeto que se perciben como nuevos dentro de la organización, como señalan Rogers y Shoemaker poco importa que la idea sea objetivamente nueva. La reacción que provoca se determina por la novedad percibida por la unidad de adopción.

Rogers y Agarwala Rogers distinguen dos tipos generales de innovaciones organizacionales:

a) Las innovaciones de la organización: que se adoptan como resultado de una decisión organizacional... la organización en general cambia, no así las personas que laboran en ella; tampoco se requiere que la mayoría de los miembros se comporten de manera distinta... algunas de las innovaciones de la organización son administrativas, financieras, en la producción, en mercadotecnia y ventas y en recursos humanos, refiriéndose esta última a nuevos sistemas de selección, motivación para los trabajadores, etc. (Rogers, et al, 1980)

En este primer tipo de innovación organizacional dentro de EDESA se parte del área de recursos humanos como un referente de motivación y apertura para los trabajadores con la propuesta de trabajo en marcha, a demás de que propone cambios y mejorar el nivel laboral y de integración de las Personas sordas

b) Las innovaciones en la organización: son aquellas que requieren un cambio de comportamiento del individuo... una innovación incluye a toda la organización, pues requiere de un cambio en la actitud de los individuos. (Rogers, et al, 1980).



Dentro de las innovaciones en la organización (EDESA) se encuentra la motivación mediante recursos gráficos respecto al tema de lengua de Señas, refiriendo su importancia a nivel comunicacional como a su aprendizaje y aplicación, lo que implica un cambio en la perspectiva del trabajador respecto a la persona sorda a su alrededor:

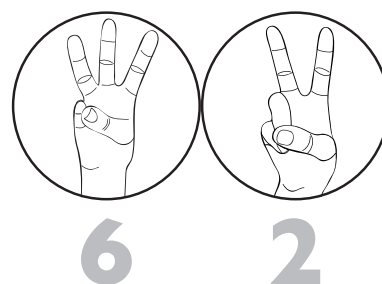
La tercera función propuesta por Collado es la función de mantenimiento, Berlo la explica como

Aquella que afecta el mantenimiento de autoestima de los individuos, de las relaciones con otros miembros de la organización, y el mantenimiento de las propias funciones de producción e innovación. (Berlo, 1969).

Según Katz y Kahn , las actividades de comunicación en la función de mantenimiento están dedicadas a la socialización de la gente.

Dentro del espacio EDESA, se resume esta función de acuerdo al interés que tiene la empresa sobre el bienestar de sus empleados y sobre su correcta socialización, teniendo en cuenta que esto influirá de manera trascendental en el desarrollo de su trabajo y en su aporte dentro de la empresa.

La comunicación es la base para toda relación ya sea laboral, social, personal; tomando en cuenta estos recursos y recurriendo a la necesidad de crear y establecer una mejor comunicación dentro del ámbito laboral entre personas sordas y oyentes, se requiere integrar a la Lengua de Señas, forma de comunicación de las personas sordas, como un puente integrador de ambas partes.



# Capítulo II

## PROPUESTA DE DISEÑO PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN ENTRE TRABAJADORES SORDOS Y OYENTES

### 2.1 COMUNICACIÓN GRÁFICA PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y VISIBILIZACIÓN DEL PROBLEMA

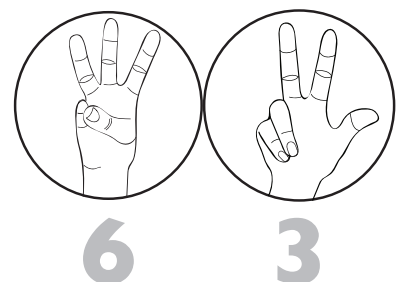
#### 2.1.1 Función de la gráfica persuasiva y construcción del lenguaje visual.

Norberto Chaves<sup>16</sup> en su Pequeña Teoría Del Cartel que se aplica en la configuración del presente sistema de afiches menciona las siguientes funciones:

- 1.- Contacto: pone en contacto emisor- receptor, tratando de que exista un interés, permaneciéndolo en la memoria.
- 2.- Información: es el mensaje que se trata de dar a conocer a los receptores, donde el emisor quiere transmitirle al receptor ideas e imágenes pertinentes del tema. Donde hay que tomar en cuenta que en un cartel la misión es la función dominante.
- 3.- Persuasión: es la capacidad que tiene el mensaje para sí poder producir en el receptor efectos a la comunicación.
- 4.- Identificación: es la capacidad del mensaje para establecer a identidad del emisor ya sea una parte o el mensaje, por ejemplo: en la marca, logo, etc.
- 5.- Convencionalidad: en este punto es el uso correcto de la palabra o la imagen como

---

<sup>16</sup> Docente especialista en Diseño Audiovisual, con 52 años de trayectoria. Asesor en Identidad Corporativa, ensayista y docente en cursos de posgrado y eventos de arquitectura, diseño y comunicación.



podemos encontrar en la lectura de imagen y palabra del autor J. L Rodríguez, ya que, la capacidad del mensaje está vinculada a que quede se garantice su registro.

- 6.- Estética: es la capacidad del mensaje para hacer un visual abstracto, donde se realice algo atractivo visualmente para el receptor. (Cháves, N. 1989)

A demás, dentro del proceso de configuración de los afiches se combina esta teoría con la Teoría de Aprendizaje por Imitación u Observación de Albert Bandura<sup>17</sup>. La misma que sostiene que la conducta humana es aprendida e influenciada por el ambiente. En este caso el aprendizaje de Lengua de Señas y disminución de falta de comunicación influenciada por el desarrollo del proyecto dentro de la empresa EDESA, a partir de la detección del problema.

El mecanismo para aprender es la observación, y el punto de partida es la imitación. De la imitación se obtienen normas que se relacionan con el comportamiento social y se realizan para lograr un resultado deseado, es decir se ponen en marca procesos que organizan un estímulo social o se predice el comportamiento de los demás.

Este proceso está influenciado por la capacidad de la persona para entender la información que recibe lo que establece su aprovechamiento.

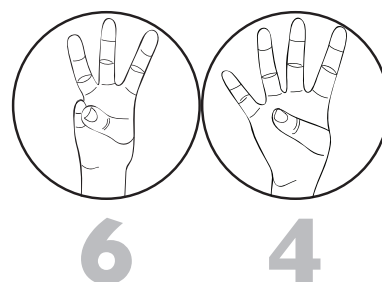
Bandura plantea cuatro procesos:

1. Atención
2. Retención
3. Reproducción motórica
4. Motivación.

La configuración de los afiches se inserta juntamente con la teoría de Chaves en el Proceso de Atención. En este se incluye todo lo que influye para lograr llamar la atención, al buscar un modelo en este caso un medio impreso. En este caso influye la configuración y el contexto en el que se inserta el

---

17. Psicólogo ucraniano-canadiense de tendencia conductual-cognitiva, profesor de la Universidad Stanford. PsicoPsi, <http://psicopsi.com/Teoria-del-aprendizaje-social-Bandura>





afiche. En este proceso se proyecta en todo ser humano la capacidad de aprender por este método teniendo la habilidad de guardar imágenes en nuestra mente.

### 2.1.2 Desarrollo del sistema de afiches y su vínculo con las funciones de comunicación interna.

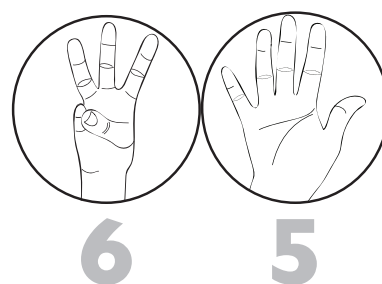
Como anteriormente se dijo, las funciones de la comunicación interna son Producción, Innovación y Mantenimiento. En este caso la función de los afiches es visibilizar el problema, generar atención y conciencia, un ambiente en donde se pueda hablar y conocer sobre esta realidad. El impacto que los afiches puedan tener a nivel de comunicación se orientará en estas tres áreas. De acuerdo a éstas la configuración de afiches se establece así:

Producción: el afiche tiene relación con el establecimiento de objetivos y resolución de problemas, además de una proyección de crecimiento a futuro tanto profesional como personal. Desde el punto de vista que la falta de comunicación genera una barrera para el óptimo desarrollo del trabajador sordo, la propuesta establece a la Lengua de Señas como el instrumento capaz de mejorar la situación real y proyectarla en una realidad deseada.

Incentiva al receptor ya que propone un mensaje de incremento del número de personas interesadas en aprender Lengua de Señas, lo que corresponde a un incremento en la productividad de los trabajadores, debido a que esto resultara en un cambio de actitud y aumento de autoestima.

El segundo afiche “Innovación”, recalca la importancia de aprender Lengua de Señas en un entorno laboral, que si bien es cierto ha sido enseñada en capacitaciones anteriores no ha tenido dentro de la empresa el seguimiento y desarrollo que debería. Dentro del ámbito laboral de EDESA, el proyecto logra producir una innovación tanto a nivel interno como externo y se convierte en un referente de responsabilidad social, además que muestra la realidad del sordo dentro del mundo de oyentes.

El desarrollo de la propuesta de innovación, se inserta a su vez en el sistema de afiches en general



y abarca las propuestas ya que de acuerdo a la innovación por parte de la empresa a partir de la propuesta planteada se podrá ir mejorando y actualizando tomando en cuenta su tiempo de vida y el tiempo de proyección que éste lleva.

El tercer afiche “Mantenimiento” busca establecer e incrementar el autoestima tanto de las personas sordas como de las personas oyentes. Su objetivo es mostrar la necesidad del conocimiento de las personas oyentes de Lengua de Señas y que la falta de este influye directamente en su desarrollo personal. Esta propuesta muestra gráficamente que la única manera de entenderse es con la Lengua de Señas, que mucho más útiles son sus ojos y sus manos.

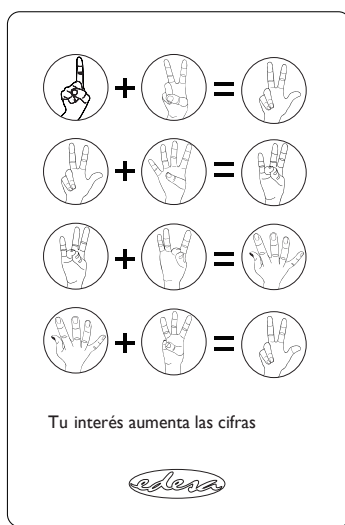
### 2.1.3 Presentación de la propuesta

#### BOCETAJE

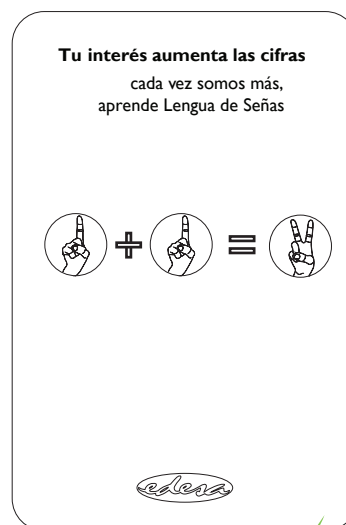
##### Producción



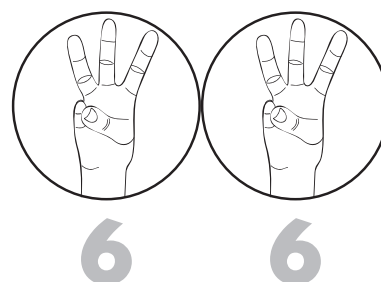
Propuesta 1



Propuesta 2



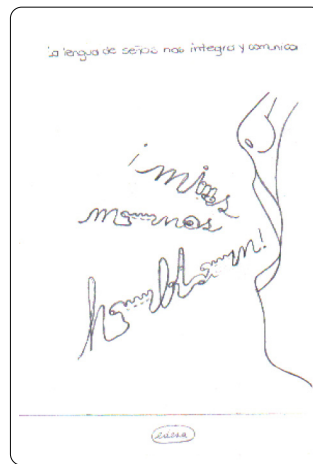
Propuesta 3



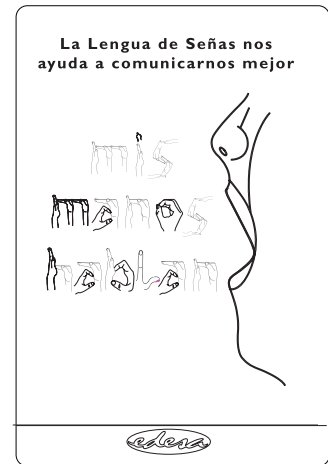
## Innovación



Propuesta 1

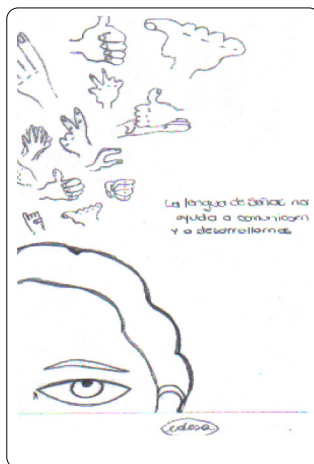


Propuesta 2

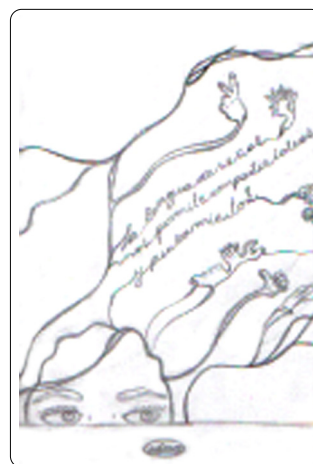


Propuesta 3 ✓

## Mantenimiento



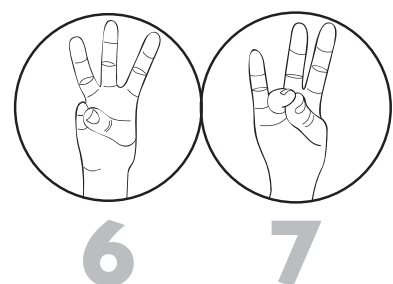
Propuesta 1



Propuesta 2

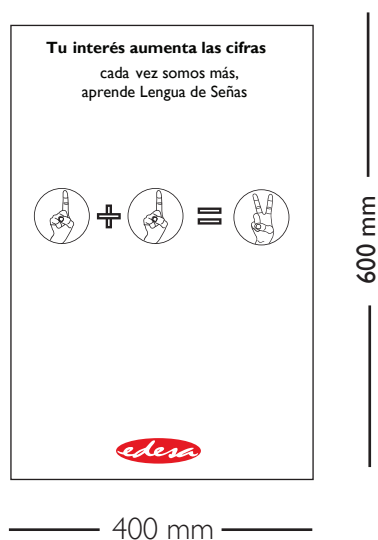


Propuesta 3 ✓



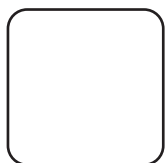
Después de establecer las propuestas se definen los componentes visuales que estructurarán la propuesta de diseño. En el caso de los 3 afiches: el formato por ser un tamaño estándar, el color por ser esta a cromática elegida de acuerdo a los colores corporativos, y la tipografía "Gill Sans", no tendrán diferencia.

## I. Formato



El formato corresponde al tamaño estándar de un afiche. 40 cm x 60 cm. Su disposición es vertical ya que de esta manera se logra dar más aire dentro a la composición.

## 2. Color



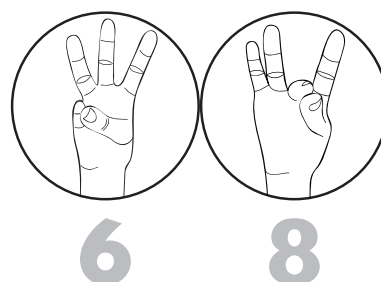
PANTONE 1797 C

CMYK

C= 0 M= 100 Y= 99 K= 4

CMYK

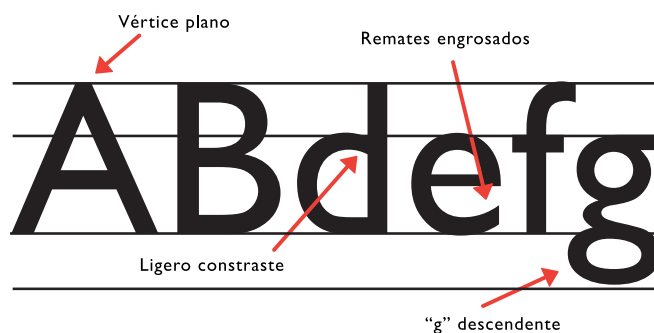
C= 0 M= 0 Y= 0 K= 0



La aplicación de color en todo el material gráfico se define en base a la cromática corporativa de la empresa, con el objetivo de crear y establecer un vínculo aún más fuerte de pertenencia entre los trabajadores y su lugar de trabajo..

### 3. Tipografía

La tipografía que regirá todo el proyecto es Gill Sans, con sus variaciones, **Light**, **Regular**, **Italic**, **Bold**



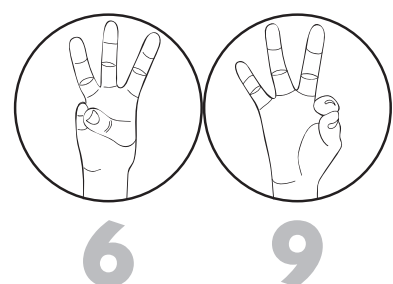
Fuente: Material utilizado en clase, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. FADA. Interdisciplinario VII

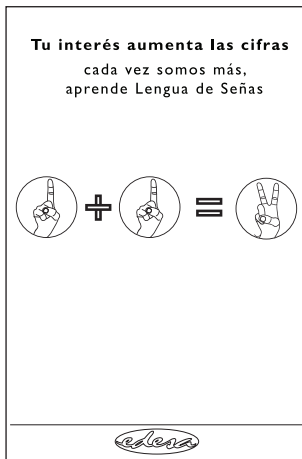
Las características de esta tipografía, como: Sans Serif, y su estructura en general, vértice plano, remates engrosados, ligero contraste, la constituyen como una tipografía sobria pero elegante al mismo tiempo, que funciona con el ámbito laboral en el que va a ser insertada.

Para los afiches la tipografía será de 60 puntos y tendrá un tracking de 100 pts para lograr mayor legibilidad y leibilidad, tomando en cuenta la densidad visual de los caracteres que componen el texto y que afectarán a la lecturabilidad del mensaje.

### 4. Imagen

La imagen, al igual que las demás piezas gráficas es tratada con una representación gráfica en un 50% de iconicidad.





Producción



Innovación



Mantenimiento

Las líneas que componen la imagen en los afiches tienen un trazo de 3 puntos, un trazo fino. En este caso “El trazo deja de ser una expresión abstracta para adquirir un cuerpo estilizado”.

(Frutiger, 1981:54)

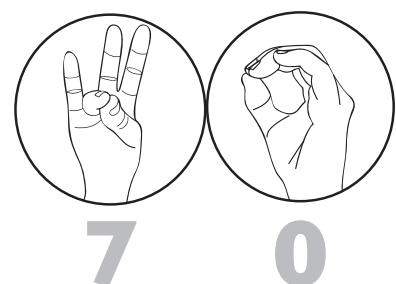
Para el manejo del mensaje del afiche “Producción” se usa una de las figuras básicas de la Retórica Visual, la Metonimia que

aparece cuando la sustitución se realiza según un criterio de contigüidad, cuando la relación entre el significante y el significado es física en algún punto. (Acaso, 2006:94)

En el afiche “Innovación” el mensaje usa la figura retórica Metáfora, ya que se reemplazan las vocales por las formas de manos.

hay metáfora cuando se sustituye algún elemento de la imagen por otro según una relación de semejanza de carácter arbitrario, es decir un hallazgo personal del autor de la representación visual.

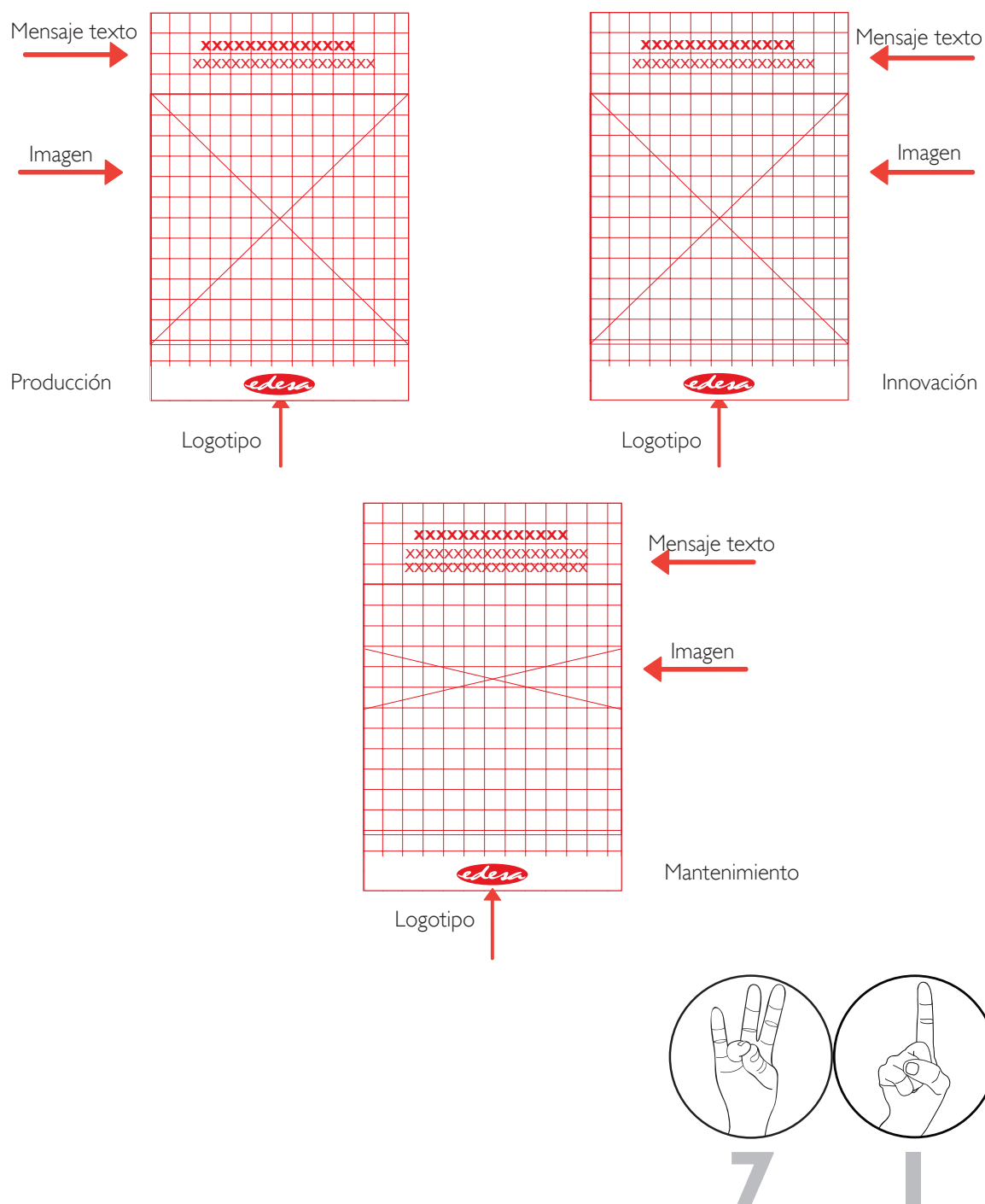
(Acaso, 2006:94)



El mensaje del afiche “Mantenimiento” es construido en base a una representación gráfica, “en la que el criterio de selección de las herramientas del lenguaje visual es la semejanza, y en ésta los juegos retóricos desaparece”. (Acaso M. 2006 : 110)

## 5. Composición y Maquetación

Los afiches están compuestos por un mensaje escrito, una imagen, y el logotipo de la Empresa., de esta forma la disposición de los elementos visuales serán: apertura (mensaje), desarrollo (imagen) y cierre(logotipo).



## Propuesta Final



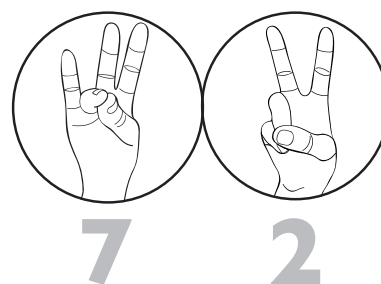
Producción



Innovación



Mantenimiento





## 2.2 MATERIAL DE APOYO PARA LA CAPACITACIÓN DE LENGUA DE SEÑAS EN EDESA

### 2.2.1 Requisitos de síntesis visual y comunicación de las señas.

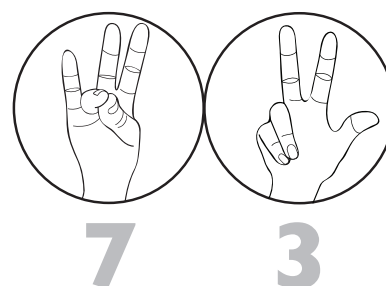
Las palabras a continuación son las palabras que van a ser señadas en el manual. Éstas se insertan dentro de un vocabulario laboral, propuesto por el trabajador sordo del área de Administración Jonnathan Tapia.

Las palabras fueron señadas y explicadas por Betty Chang<sup>23</sup>, para su mejor comprensión y asimilación en su conocimiento.

Señas		
administración	gerente	reunión
almacén	información	rol de pagos
área	jefe	sueldo
bodega	mensual-mes	supervisor
certificado	oficina	tiempo/hora
compañero	permiso	total
datos	planificación	trabajo
documento	Power Point	utilidad
email	producto	ventas
Excel	puntual	Word
bloqueado	contabilidad	polvo
cambiar	equipo	privado
clave	guardia	tesorero

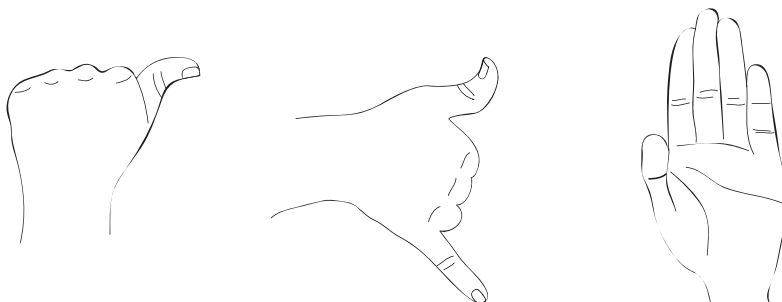
En la tabla se observa el universo general de palabras, las treinta que están marcadas de color rojo son las propuestas en el manual de acuerdo a la importancia de su uso de acuerdo al entorno laboral de Jonnathan., cabe recalcar que éste es un sistema abierto y que puede seguir incluyendo nuevas señas para los distintos entornos laborales específicos.

23. Persona Sorda, 18 años de edad, que perdió su audición a los 5 años a causa de una enfermedad. Su sordera es poslocutiva, por lo que puede articular las palabras sin ningún problema, a demás tiene lectura labiofacial, y domina la Lengua de Señas. Capacitadora en el Consejo Provincial de Pichincha.

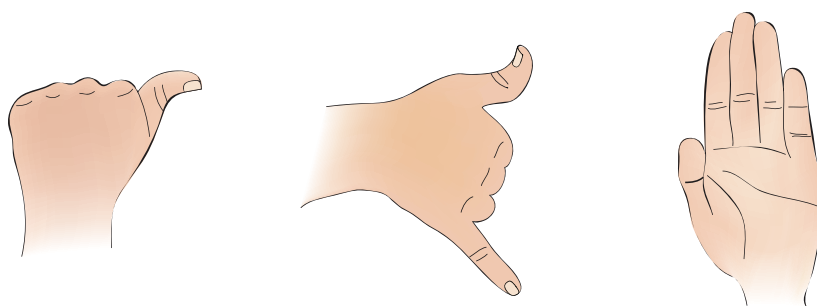


El proceso de la configuración gráfica de las señas es:

1. **Trazo lineal:** donde en relación a su grosor, se convierte en un cuerpo estilizado.

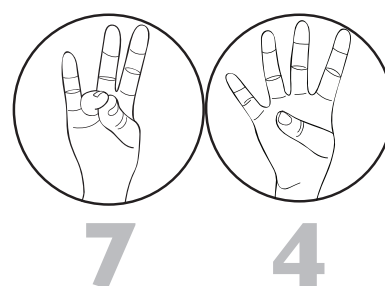
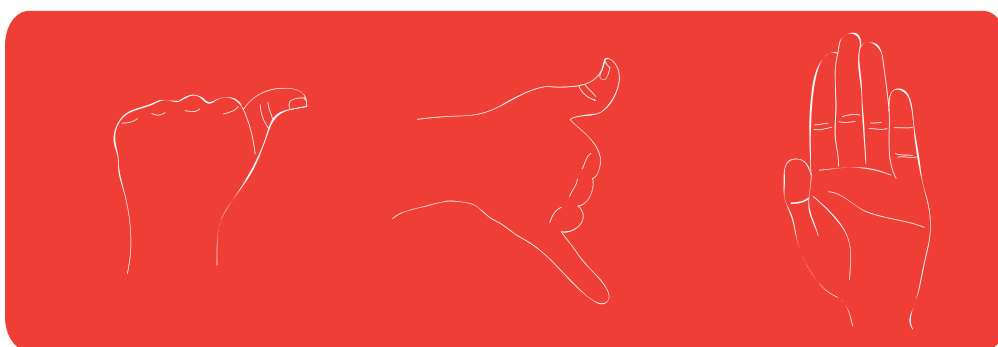


2. **Aplicación de color:** semejante al color real, con un degradado hacia el blanco, que insinúa que la forma del brazo continúa.



De acuerdo a su aplicación, su tratamiento cambia según el fondo, así:

Fondo rojo, la seña se convierte en trazo blanco.



## 2.2.2 Componentes del manual para apoyar al aprendizaje de Lengua de Señas.

De acuerdo a lo anteriormente dicho respecto a la Teoría del Aprendizaje, el Manual de Aprendizaje de Lengua de Señas sigue con el proceso de Bandura, y se inserta en la etapa del Proceso de Retención.

Es en esta etapa donde la disposición que tienen las personas para ser influidas y siendo conscientes de lo importante que es para la interrelación laboral la comunicación con sus compañeros de trabajo sordos; lo que se aprende es codificado en la memoria por el observador, el ensayo ayuda a reforzar lo aprendido, por procesos activos y no por únicamente por repetición. Tanto el manual impreso como el manual digital apoyan esta parte del proceso.

A demás de este, también se inserta el proceso de Reproducción Motórica en donde todas las acciones manifiestas, presentan todo lo que se ha aprendido, fácilmente se aprende de un modelo y se repiten exactamente sus acciones buscando mejorar, lo que ocurre dentro de la capacitación y el uso del manual.

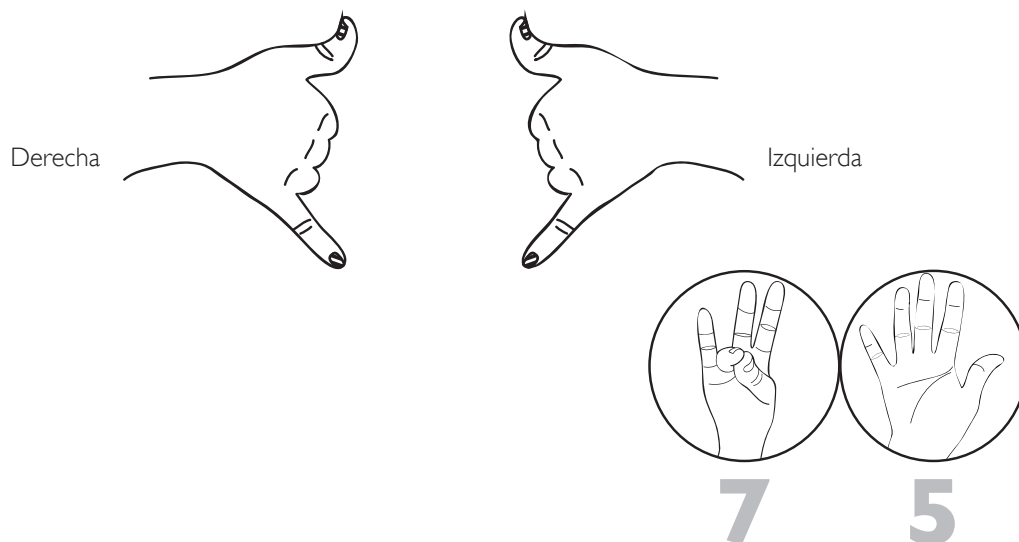
La práctica es importante, sea ésta visible o en privado, y se asocia con la recompensa de poder aprender algo nuevo y comprobar si lo está haciendo lo más exacto parecido al modelo.

De acuerdo a este momento de aprendizaje el manual está conformado por elementos que facilitan la comprensión de las señas:

**Cómo utilizar el manual:** describe los componentes gráficos que se encuentran en el manual y su significado.

**Índice:** señala la numeración del manual y ubicación de cada elemento.

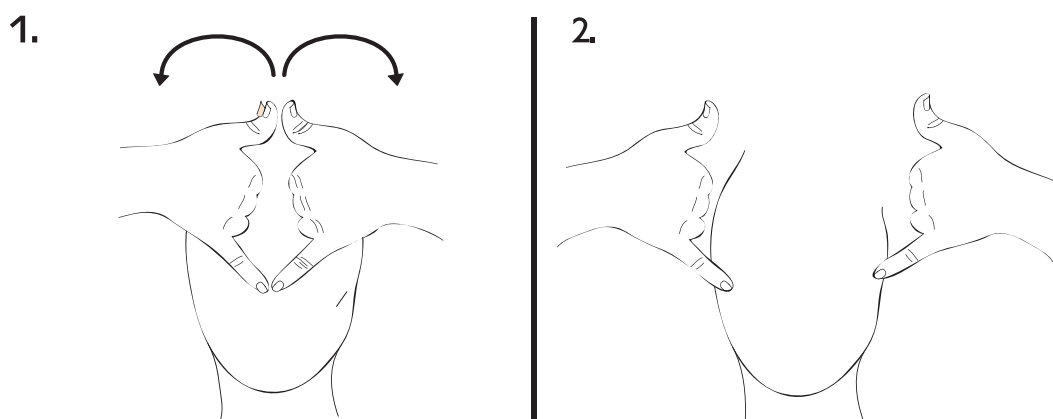
**Forma de mano:** enseña como es la configuración de las manos durante la seña.



**Palabras:** El orden está establecido alfabéticamente, debido a la ubicación lógica de las palabras dentro del manual. La palabra tiene una tipografía Gill Sans Italic, y se encuentra ubicada en la esquina superior derecha e izquierda respectivamente.

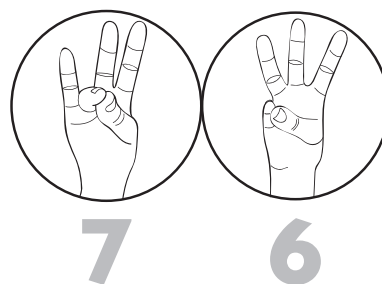
100 puntos → *almacén* ← 34 puntos  
tracking

**Seña:** indica el proceso de que va a tener la seña, y puede estar compuesto por más de un tiempo. En este ejemplo la seña almacén se compone de 2 tiempos.

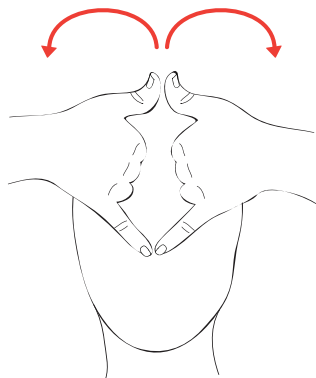


**Repetición:** Está ubicado en el inferior de la palabra seña, y sugiere cuantas veces ha de repetirse el movimiento en la seña. Así:

X1 X2 X3  
└──────────┘  
16 puntos



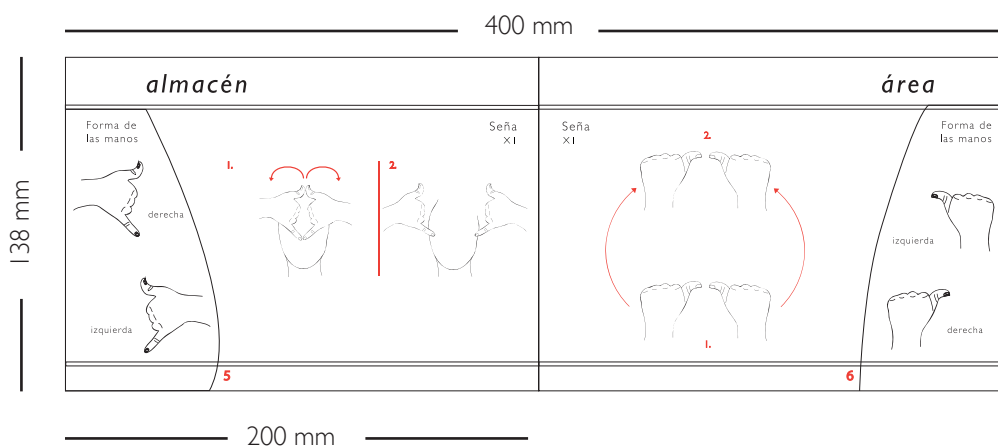
**Flechas de Dirección:** indican hacia donde se realiza el movimiento, si la flecha se encuentra ubicada cerca de una mano significa que sólo dicha mano realizará el movimiento, si es que la flecha abarca las dos manos significa que las dos manos deben realizar el movimiento.



La diferencia del puntaje en las palabras que componen la hoja del manual se debe a la jerarquización de las palabras según su importancia.

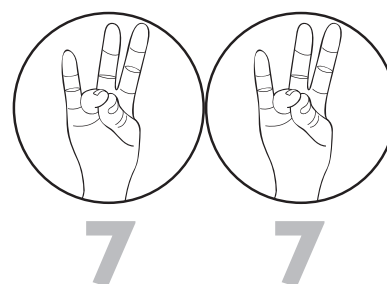
### 2.2.3 Presentación de la propuesta

#### I. Formato

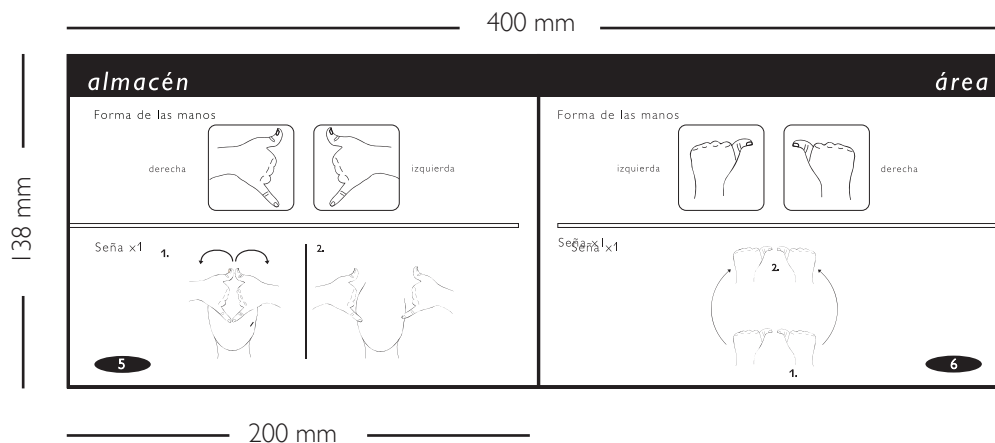


Primera propuesta de diagramación del manual.

Sometida a cambios posteriores para mejorar su lecturabilidad.

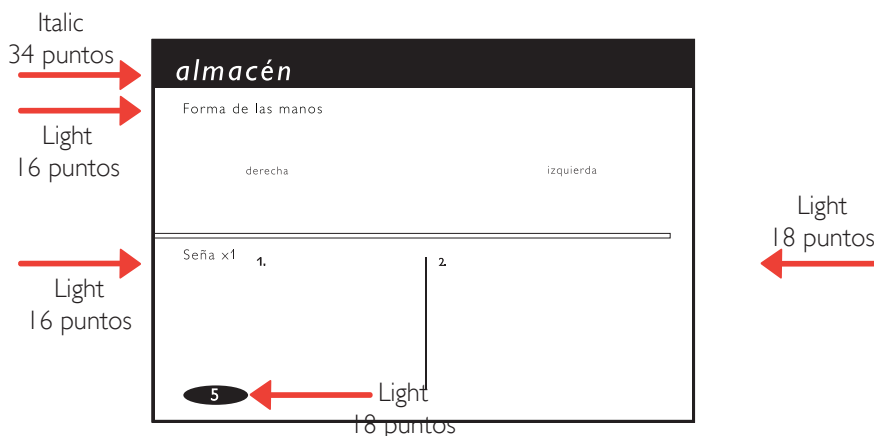


El formato del manual corresponde a 20 mm x 138 mm debido a que se reduce el costo de impresión, Además, el tamaño es determinado teniendo en cuenta la facilidad de su transportación, almacenamiento y manejo. En este gráfico se muestra los cambios realizados en la diagramación del manual debido a problemas de lecturabilidad.



## 2. Tipografía

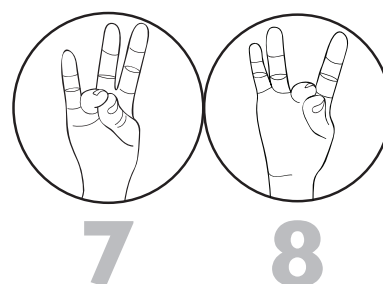
La tipografía al igual que en todos las piezas gráficas, como se mencionó anteriormente, es Gill Sans. Funciona de acuerdo a la jerarquización de las palabras dentro del manual. Así:

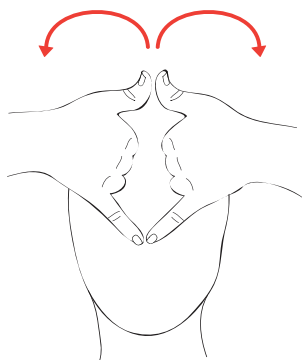


## 3. Imagen

La imagen dentro del manual está compuesta por las formas de manos, y por las manos que componen la seña; si la seña se realiza específicamente a la altura de alguna parte del cuerpo, esto se muestra gráficamente. Así:

Variación en la diagramación del manual tomando en cuenta la lógica de disposición de los elementos.



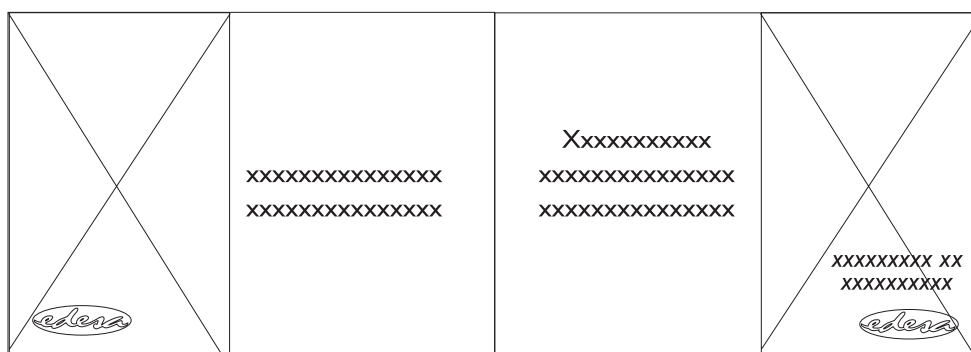


En este caso, (tiempo I de la palabra almacén) la imagen está compuesta por las manos y la cara refiriéndose esta última a una relación de ubicación de las manos.

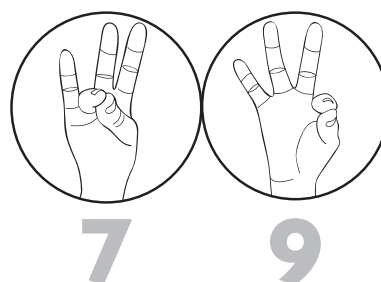
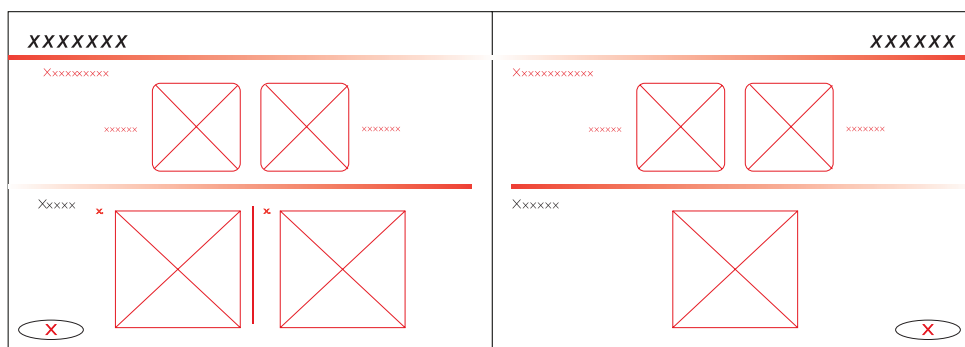
A demás de estar compuesta por las flechas direccionales que indican hacia donde va el movimiento, mencionado anteriormente.

#### 4. Composición y Maquetación

Portada-Contraportada



Contenido

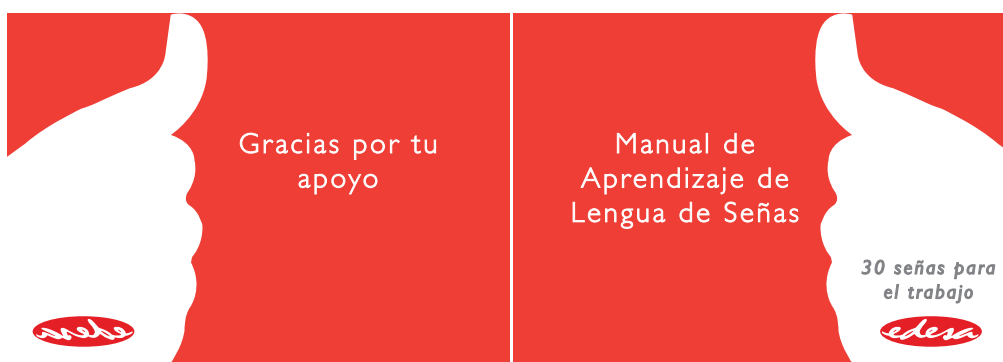


En la portada y contraportada, se utiliza fondo-figura con una imagen sólida de la Seña “muy bien”. La portada lleva el nombre del texto y la promesa y la contraportada un mensaje de agradecimiento.

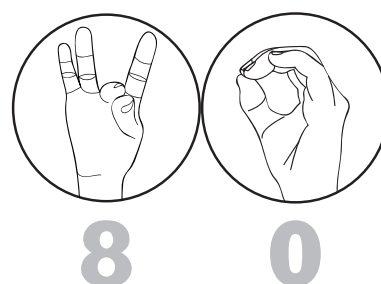
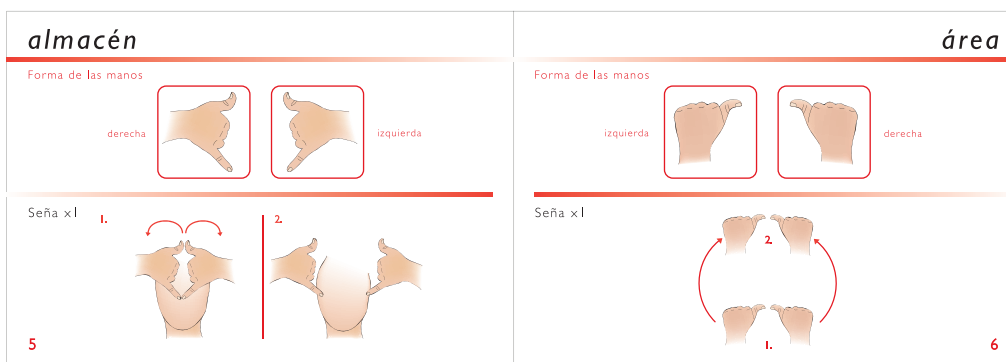
#### 4. Propuesta final

Desarrollo

Portada-Contraportada

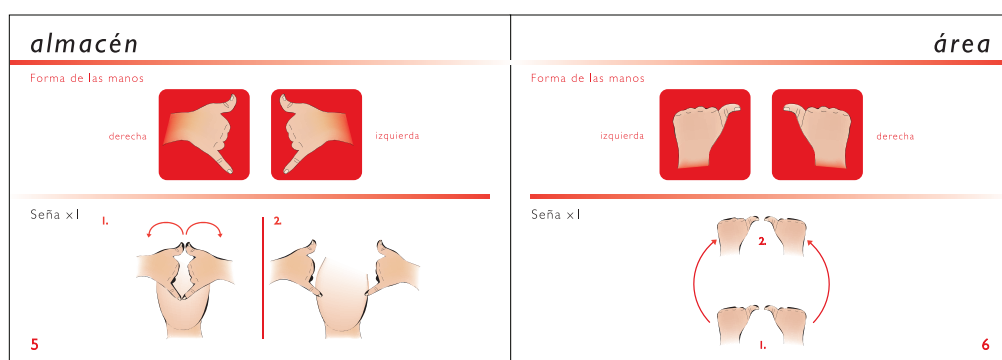


Propuesta I. Contenido Fondo Blanco



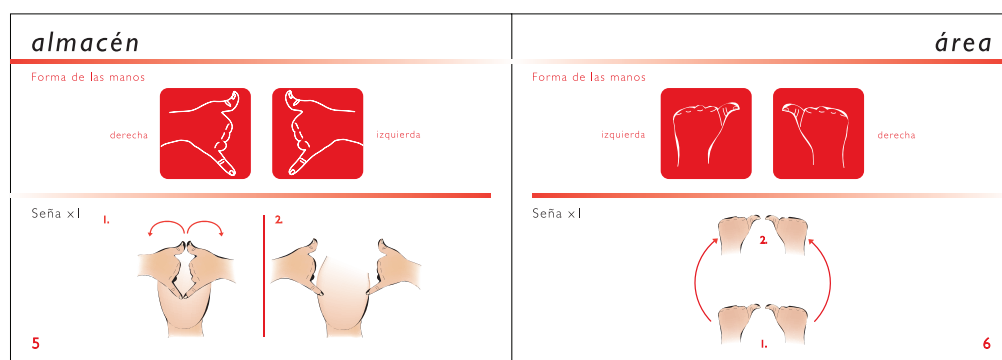


## Propuesta 2. Forma de Manos fondo rojo

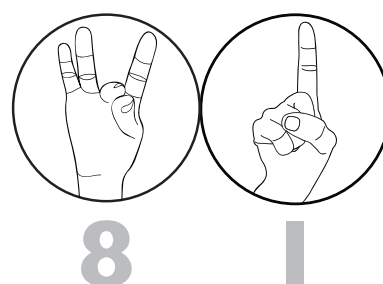


El cambio de fondo blanco al fondo rojo en la sección Forma de Manos se por la falta de fuerza visual a nivel general,. Se propone al color rojo para lograr impacto visual. La seña con este fondo tiene un gradiente hacia el rojo. El folio se ubica en las esquinas inferiores para su rápida ubicación y asimilación dentro de la información.

## Propuesta 3. Forma de Manos fondo rojo- Línea de trazo de manos blanca, sin color de relleno

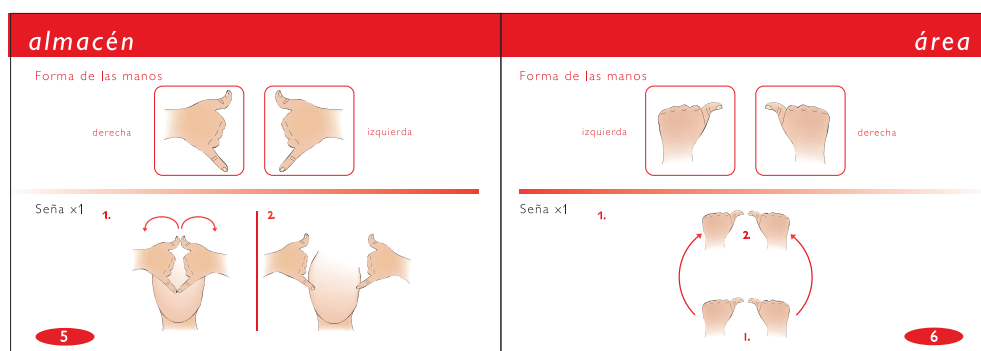


El cambio en el trazo de la línea se debe a una mejor valoración estética respecto al gradiente hacia el rojo del propuesta anterior. En las uñas se crea una trama para distinguir la textura entre éstas y las manos. Debido a que existen dos tratamientos de línea diferente en las señas (lo que puede causar una ruptura en el entendimiento y asimilación de la persona que aprende) se decide dejar la Forma de mano con fondo blanco similar a la propuesta 1, a demás se dispone un fondo rojo para las palabras ya que mejora el reconocimiento y ubicación de las mismas.



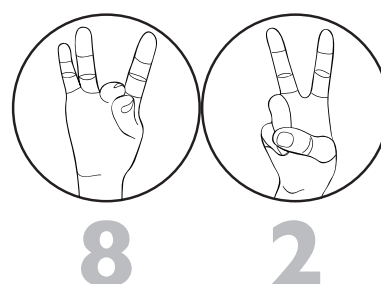
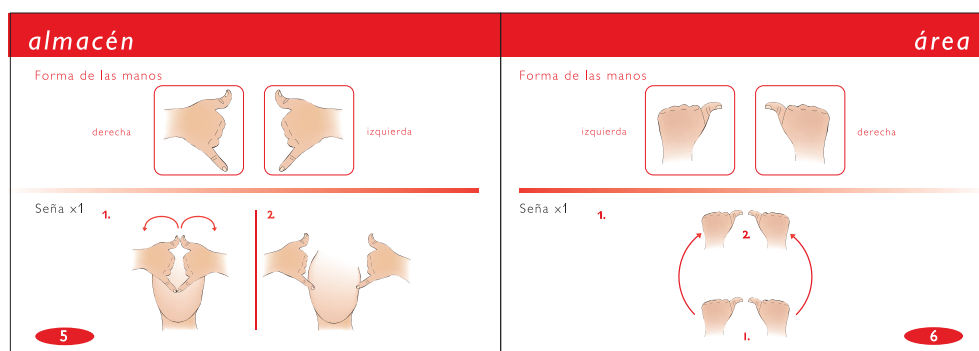
El folio se ubica con el fondo de la forma de la marca ya que ayuda a identificar mejor la página e incentiva la relación con la misma.

Propuesta 4: Fondo rojo en la palabra, y fondo forma del logotipo en el folio.



Propuesta final

Contenido

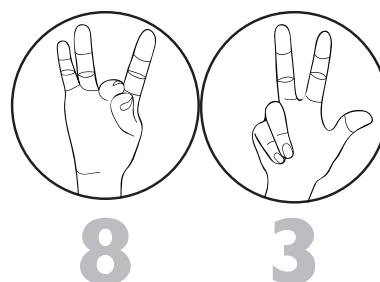


El manual impreso va acompañado de un manual digital, como refuerzo para la enseñanza de Lengua de Señas a ser usado en la capacitación dentro de la empresa. Éste tiene la misma composición y maquetación que el manual impreso.

## Manual Digital



Para el cd y la portada del cd se utiliza la misma imagen que el manual impreso, con el objetivo de guardar relación entre ambos. En la tapa posterior se encuentran enlistadas las palabras que contiene el manual en señas las mismas que fueron seleccionadas por Jonnathan. (trabajador sordo) de acuerdo a su frecuencia de uso dentro de la empresa.



## 2.3 MATERIAL GRÁFICO DE REFUERZO PARA EL APRENDIZAJE PERMANENTE DE LA LENGUA DE SEÑAS DENTRO DE LA EMPRESA

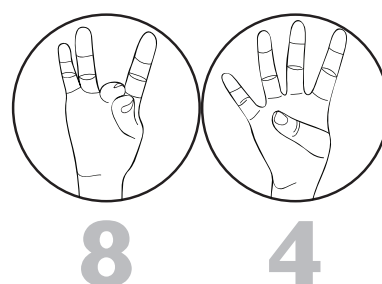
### 2.3.1 El refuerzo, parte de la Teoría de Aprendizaje por Imitación y observación

El material gráfico de refuerzo se inserta en la Teoría de Aprendizaje por Imitación y Observación de Bandura en el Proceso de Motivación.

En esta etapa los trabajadores oyentes, después de haber cautivado su interés sobre el tema con el sistema de afiches y posterior a su capacitación con el Manual de Aprendizaje de Lengua de Señas, están motivados a integrarse e integrar a las Personas Sordas conociendo que sus necesidades sociales son las mismas que las de una persona oyente. La satisfacción de interactuar y hacerlo bien, es la recompensa.

El refuerzo en el aprendizaje por observación es determinante. En ésta etapa se habla de las consecuencias de las acciones de otras personas, en este caso de la respuesta de los trabajadores oyentes ante la propuesta de diseño; apoyados del material gráfico como una propuesta permanente que influirá en su conducta.

Los trabajadores oyentes a través de este proceso conocen que es necesaria su participación para la integración de las Personas Sordas con el fin de brindar para ambos un ambiente laboral satisfactorio con una mejor comunicación, lo que influirá en su autoestima y comportamiento con los demás.



### 2.3.2 Ámbitos específicos de aplicación para un espacio de trabajo administrativo.

Las piezas gráficas de refuerzo propuestas que se utilizan en un espacio administrativo de acuerdo a su permanente visualización dentro de la empresa EDESA son:

#### 1. Calendario

Componentes:

Mes- Palabra direccional para la enseñanza de la seña.

Seña.- del mes correspondiente

Año

Fechas: días y números

Texto: Mensaje de motivación para el aprendizaje de Lengua de Señas

#### 2. Block de notas

Componentes:

Logotipo de la empresa

Dirección de la empresa

Palabra direccional para la seña (obtenida del Manual de aprendizaje de Lengua de Señas)

Seña correspondiente a la palabra

Repetición: el número de veces que la seña se repite

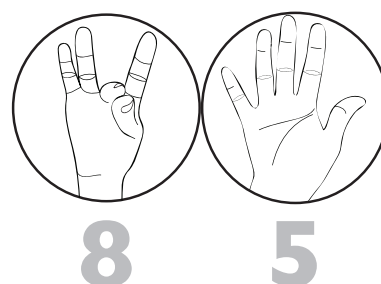
#### 3. Botones

Componentes:

Logotipo de la empresa

Palabra direccional

Seña

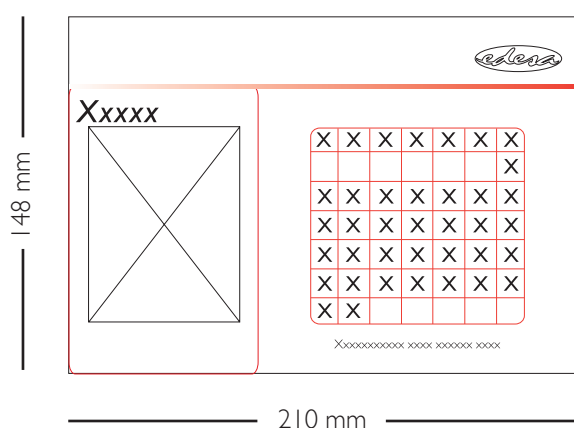


Los ámbitos de aplicación dentro del espacio administrativo de acuerdo a las piezas gráficas son los escritorios del espacio administrativo, en donde se colocarán los calendarios y el block de notas. Los botones los tendrán colocados los trabajadores oyentes y los trabajadores sordos.

### 2.3.3 Presentación de la propuesta

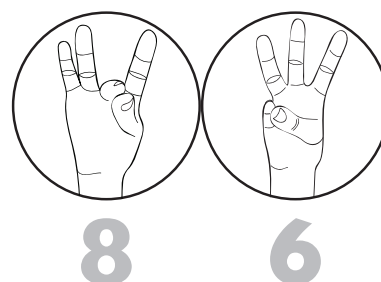
#### Calendario

##### I. Formato



El calendario se inserta en un formato A5, con disposición horizontal, para una mejor distribución de los elementos.

##### 2. Tipografía



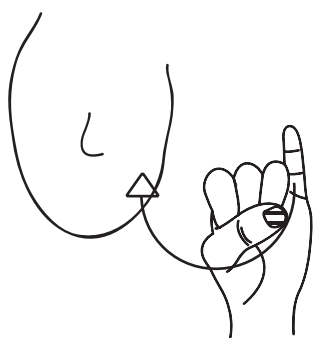
### 3. Imagen



Para analizar las imágenes del calendario, se analiza la  
seña Enero.

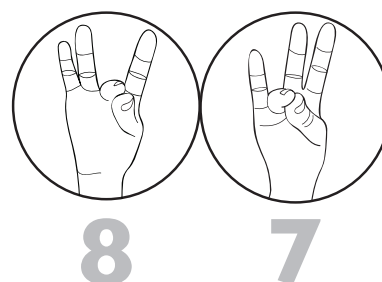
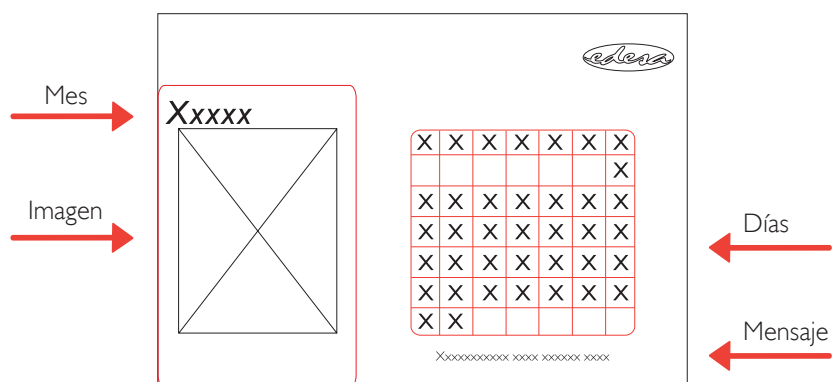
Para lograr un mejor impacto visual se inserta la seña en  
fondo rojo, para lo cual el trazo de la seña es de color blanco,

El trazo tiene un grosor de 0,5 puntos y las uñas tienen una  
trama de líneas separadas lo que permite diferenciar su  
textura.



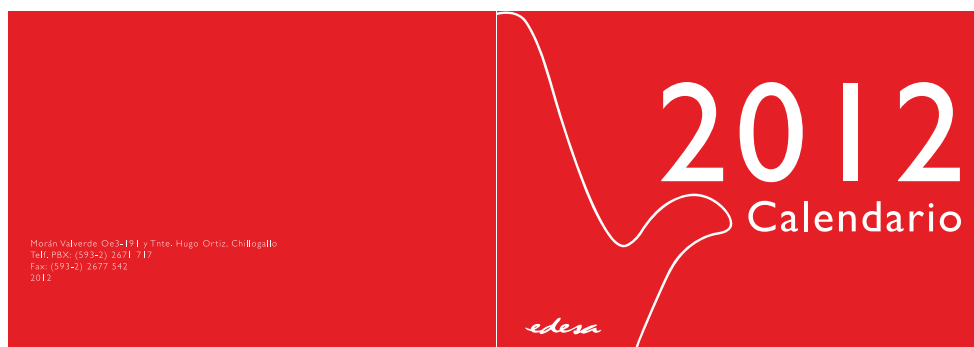
El tamaño de la imagen ocupa el 30% del espacio total. En  
caso de que la seña tenga alguna relación con el rostro, se  
grafica el rostro. Ejemplo Seña del mes de Junio.

### 4. Composición y Maquetación



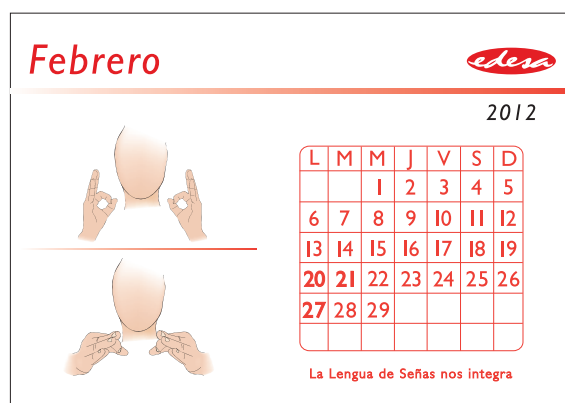
## Propuesta Final

### Portada

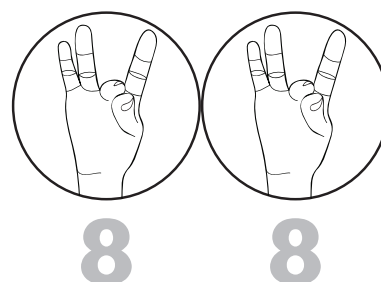


### Contenido

### Propuesta I

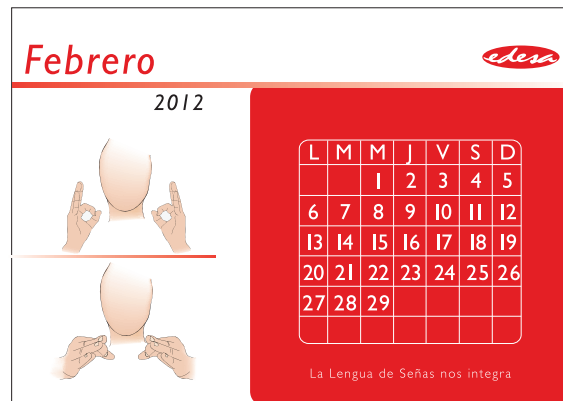


Las señas en esta propuesta están sobre un fondo blanco y tienen un gradiente hacia el blanco.





## Propuesta 2

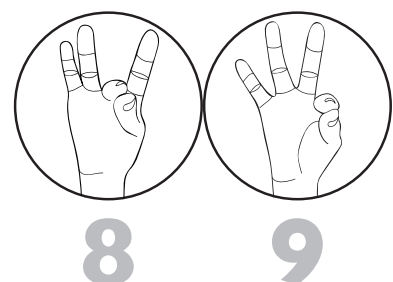


Para lograr un mayor impacto visual se compone un fondo rojo detrás de la grilla de los días del calendario.

## Propuesta 3



En la propuesta número 2 debido a que el impacto visual se centra en los días del mes reduce la importancia de la seña, para lo cual en la propuesta 3 se inserta el fondo rojo detrás de la seña, logrando una mayor atracción hacia la seña. Sin embargo la apariencia de la seña produce suciedad visual y el efecto corte sangre por lo que se usan en la propuesta 4 las señas de manera lineal sobre fondo rojo.

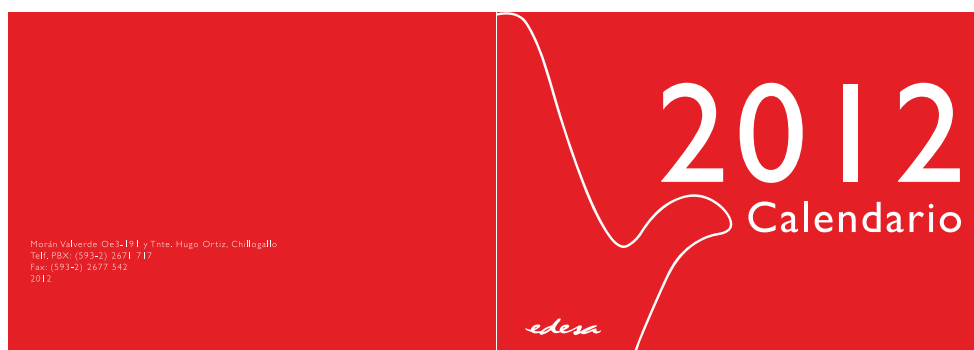


## Propuesta 4

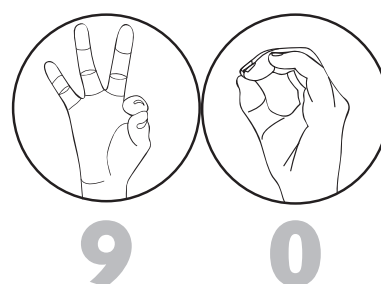


## Propuesta Final

### Portada



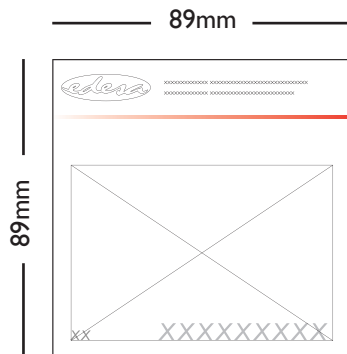
### Contenido



## Block de notas

Se compone de 300 hojas para el refuerzo de las señas del manual de aprendizaje. Se dispone que las señas se repitan seis veces seguidas, una vez terminado el ciclo se repite nuevamente.

### I. Formato



El block de notas tiene un formato de 8,9 cm x 8,9 cm, debido a la facilidad de uso y el espacio de escritura para el usuario.

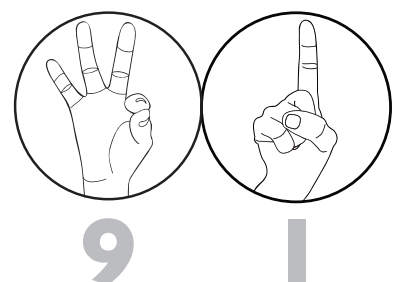
### 2. Tipografía



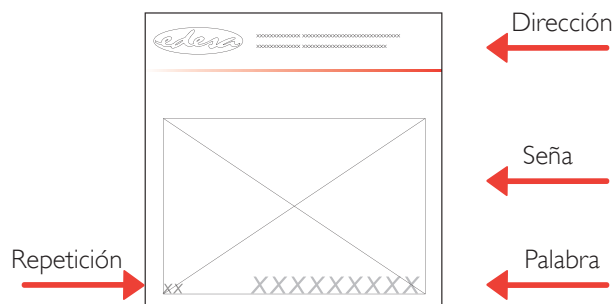
### 3. Imagen



La imagen corresponde a la seña administración. Ocupa el 40% del espacio. Tiene su color de relleno con un gradiente hacia el blanco. Para el correcto uso del block, tiene marca de agua del 25%.



#### 4. Composición y Maquetación



#### Propuesta Final

##### Propuesta I

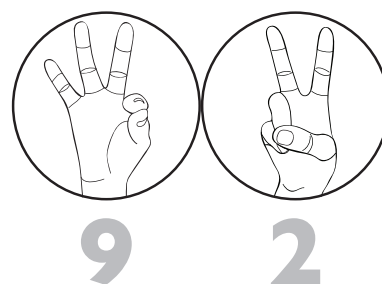


##### Propuesta 2



El cambio que se realiza desde la propuesta I se debe a que no existe una relación directa de cercanía entre la palabra direccional y la seña.

El logotipo y la dirección de la empresa disminuyen el tamaño porque roban impacto visual a la seña.



Por último se adiciona la repetición de la seña para su mejor refuerzo en el aprendizaje.

## Propuesta Final

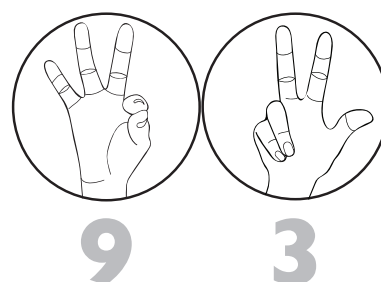
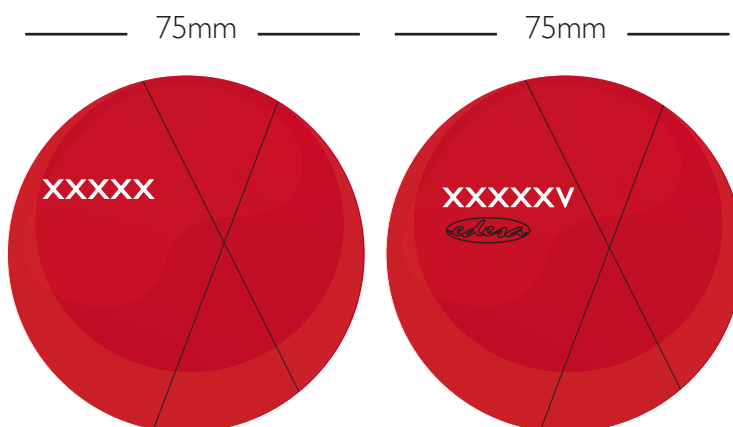


## Botones

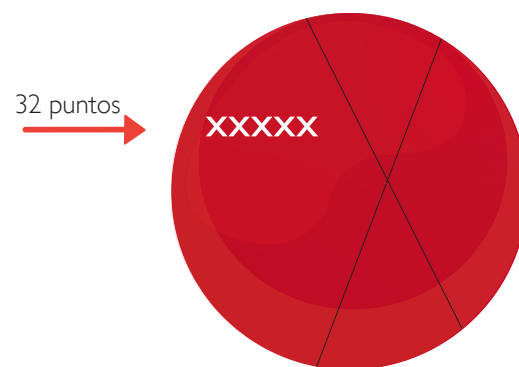
Los botones son bidimensionales. Están constituidos de 2 tiempos que forma la seña.

Son cinco botones, con palabras direccionales diferentes. Los cinco botones responden a la misma composición.

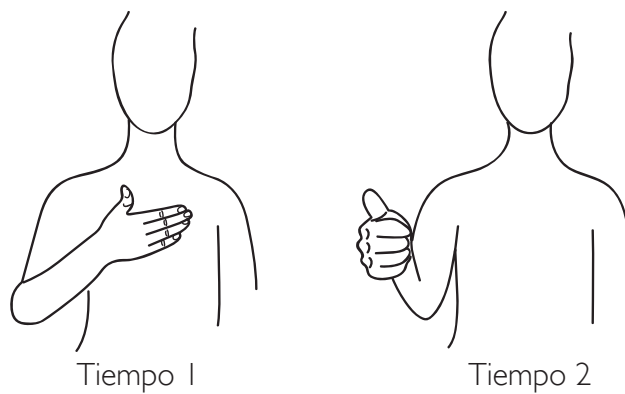
### I. Formato



## 2. Tipografía

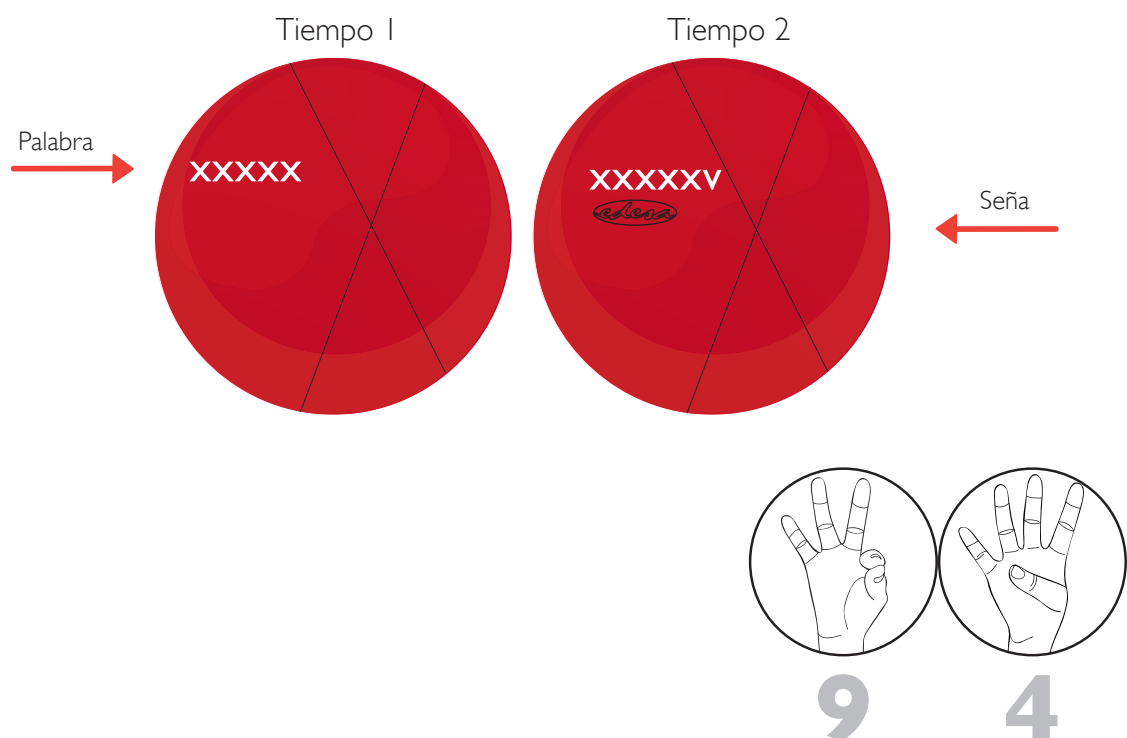


## 3. Imagen



La imagen tiene un trazo fino blanco sobre fondo rojo.

## 4. Composición y Maquetación



## Propuesta Final

### Propuesta 1



Tiempo 1

Tiempo 2

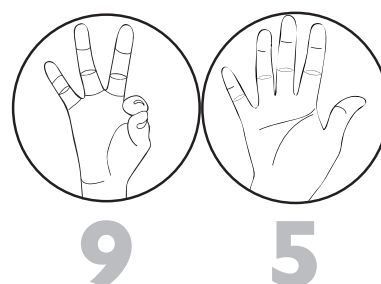
### Propuesta 2



Tiempo 1

Tiempo 2

El cambio de color en el trazo y el relleno vacío, cambian porque en las señas con el fondo rojo y con relleno, tienen un gradiente hacia el rojo lo que no corresponde con la estética.



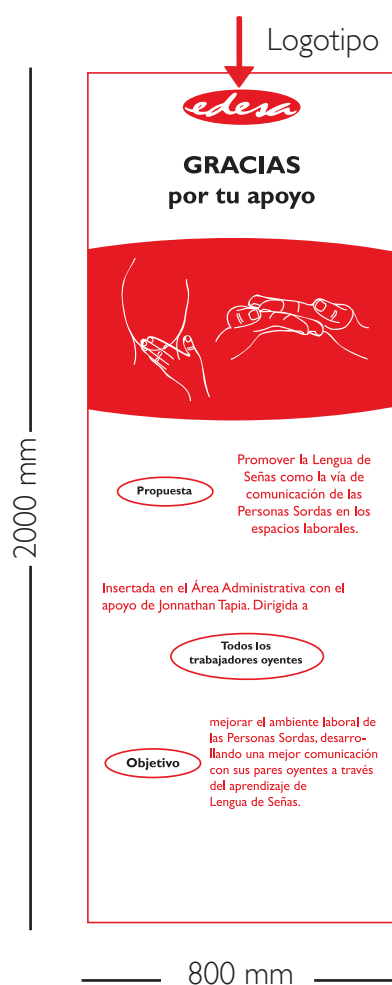
## Propuesta Final



Tiempo 1

Tiempo 2

A demás como un elemento informativo para el personal de la empresa se propone un banner introductorio al proyecto que se ubicará en la entrada de la empresa y en la entrada del Área administrativa.



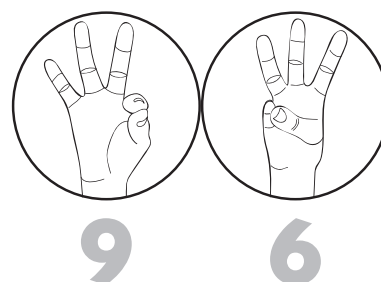
El texto explicativo es:

Esta propuesta se desarrolla con el fin de promover la Lengua de Señas como la vía idónea de comunicación de las Personas Sordas, en este caso dentro de los espacios laborales.

La misma que está desarrollada en el Área Administrativa y con el apoyo de Jonnathan Tapia, trabajador sordo, pero dirigido a nivel general a todos los trabajadores oyentes de la empresa.

El objetivo es mejorar el ambiente laboral de las personas Sordas, desarrollando una mejor comunicación con sus pares oyentes a través del aprendizaje de Lengua de Señas.

Seña "Gracias"





# Capítulo III

## VALIDACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTA FINAL DE DISEÑO EN EDESA

### 3.1 VALIDACIÓN INICIAL DE LOS COMPONENTES DE LA PROPUESTA DESARROLLADA

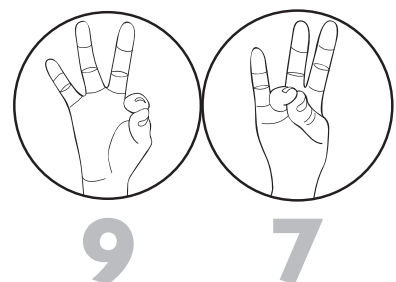
#### 3.1.1 Validación del sistema de afiches



Implantación Afiche “Producción”  
Área Recursos Humanos y  
Bienestar Social



*El presente proceso de validación es un inicio para conocer la percepción de la empresa respecto al material gráfico y demanda posteriores ajustes que hasta este momento no han sido considerados como alcance.*

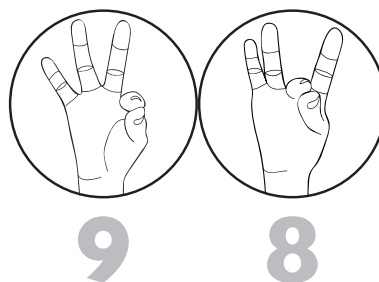




Implantación Afiche “Producción”  
Entrada Empresa EDESA



Verónica Erazo encargada de Recursos Humanos opina que el formato y el color del afiche, son los adecuados. “Como para regresar a ver un cartel está bien, porque llama la atención”



### 3.1.2 Validación del manual de apoyo



Verónica Erazo

Recursos Humanos

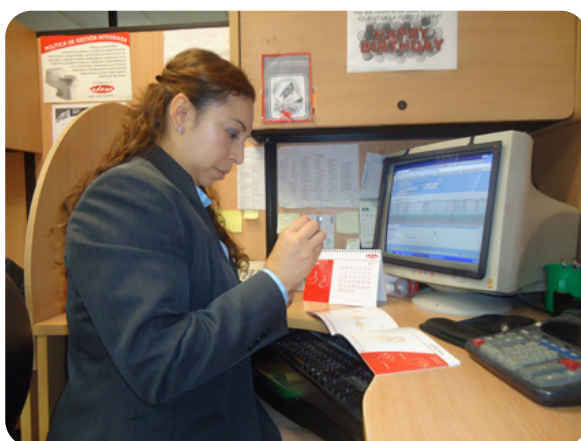
“El material es interesante, y claro”



Jonnathan Tapia

Trabajador Sordo

“Las Señas están claras”

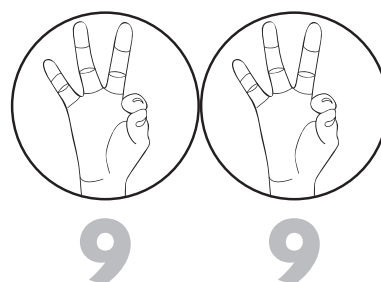


Elizabeth Zambrano

Compañera de Área de Jonnathan

Seña una de las señas del manual

“El tamaño está perfecto, es claro.”







Álvaro López

Supervisor Recursos Humanos

Seña algunas de las señas del manual

Seña	Tiempo de asimilación y realización de la seña
puntual	0,10 seg
suelo	0,4 seg
ventas	0,4 seg
planificación	0,5 seg



Elizabeth Zambrano

Compañera de Área de Jonnathan

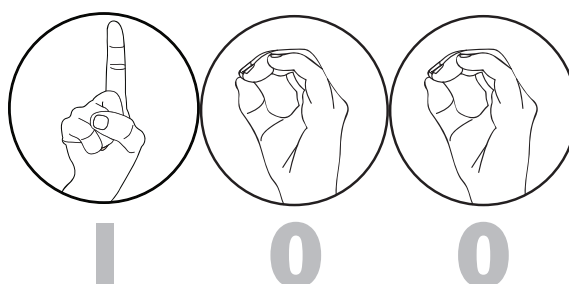
Seña	Tiempo de asimilación y realización de la seña
certificado	0,12 seg
mensual	0,4 seg
producto	0,12 seg
planificación	0,4 seg



Verónica Erazo

Recursos Humanos

Seña	Tiempo de asimilación y realización de la seña
administración	0,5 seg
planificación	0,8 seg
producto	0,10 seg



### 3.1.3 Validación del material de refuerzo



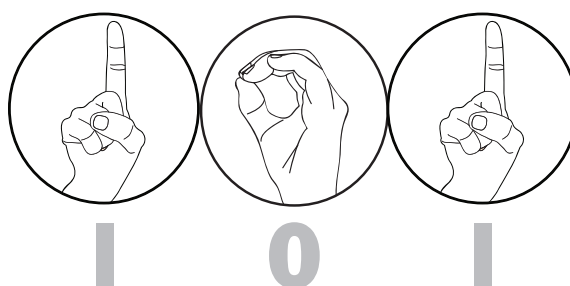
Implentación Calendario  
Recursos Humanos



Elizabeth Zambrano “Resaltar en  
el calendario los días feriado.  
Tiene mucho rojo”.



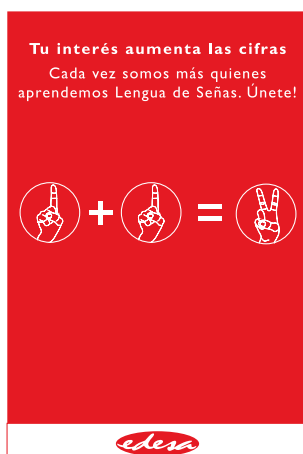
Implantación Calendario  
Área Administración



## 3.2 PRESENTACIÓN FINAL DE LAS PROPUESTAS VALIDADAS

### 3.2.1 El sistema de afiches

#### Propuesta Final



#### Producción

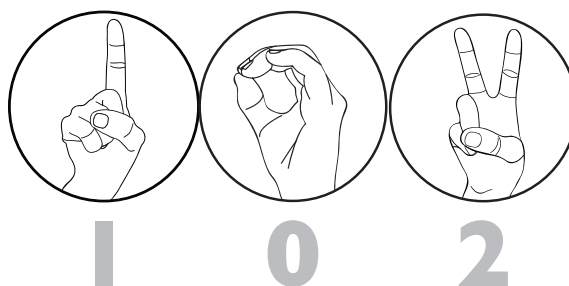
Afiche Producción cambia su mensaje en la propuesta final de “cada vez somos más, aprende Lengua de Señas” a “Cada vez somos más quienes aprendemos Lengua de Señas. Únete!” debido a cierta confusión en el primero ya que puede hacer mención a que cada vez somos más las Personas Sordas, en la propuesta final el mensaje aclara su intención.



#### Innovación

Afiche Innovación cambia ligeramente su composición gráfica, reduciendo posibles problemas de lecturabilidad.

Cambios en las propuestas finales después de una segunda validación.



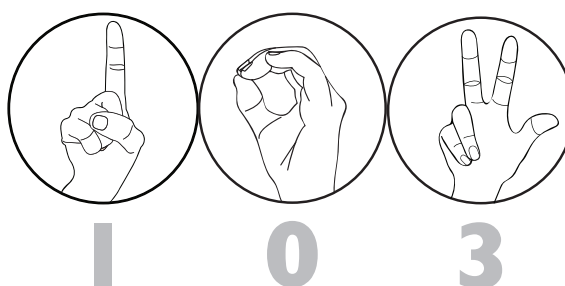
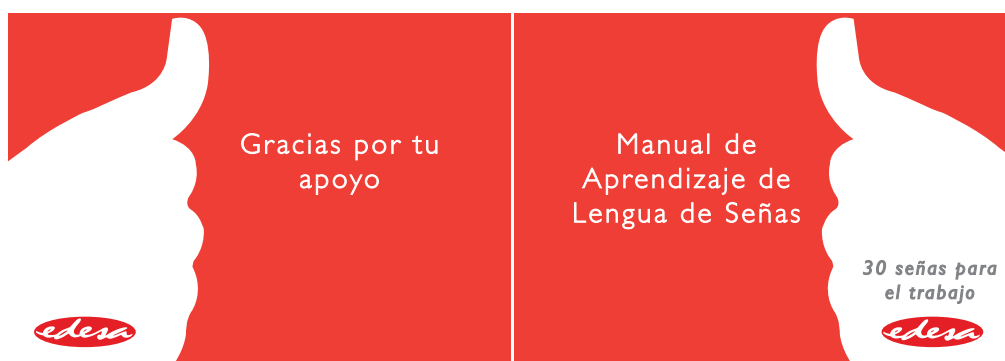


Mantenimiento



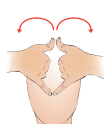










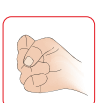
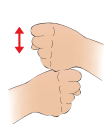
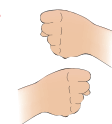
### 3.2.2 Manual de apoyo

Propuesta Final

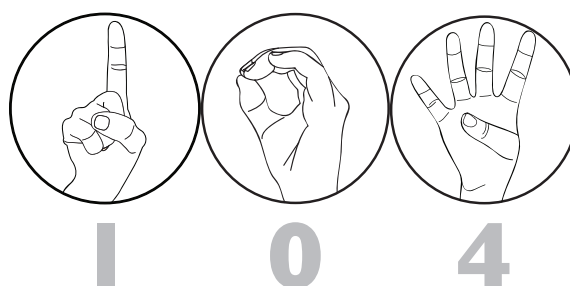
Portada-Contraportada



## Contenido

<i>almacén</i>	<i>área</i>
<p>Forma de las manos</p> <p>izquierda  derecha </p> <hr/> <p>Seña x1</p> <p>1.  2. </p> <p>5</p>	<p>Forma de las manos</p> <p>izquierda  derecha </p> <hr/> <p>Seña x1</p> <p>1.  2. </p> <p>6</p>
<i>total</i>	<i>trabajo</i>
<p>Forma de las manos</p> <p>izquierda  derecha </p> <hr/> <p>Seña x1</p> <p>1.  2. </p> <p>29</p>	<p>Forma de las manos</p> <p>izquierda  derecha </p> <hr/> <p>Seña x3</p> <p>1.  2. </p> <p>30</p>

En la propuesta final del manual se modifica en ciertas señas, después de una cuarta validación la disposición de las manos en la sección Forma de manos, para evitar posibles problemas de lectura por parte del lector;



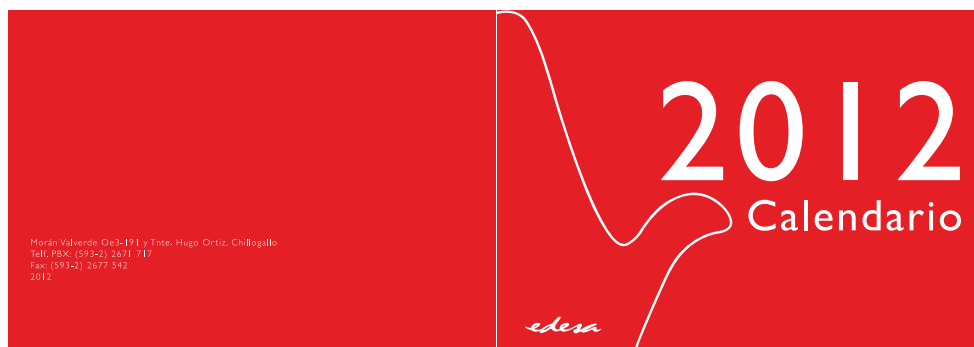


### 3.2.3 Piezas gráficas de refuerzo

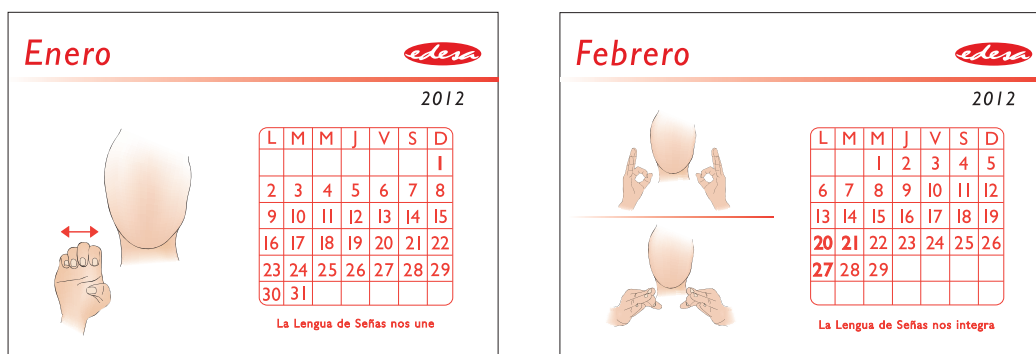
#### Propuesta Final

##### Calendario

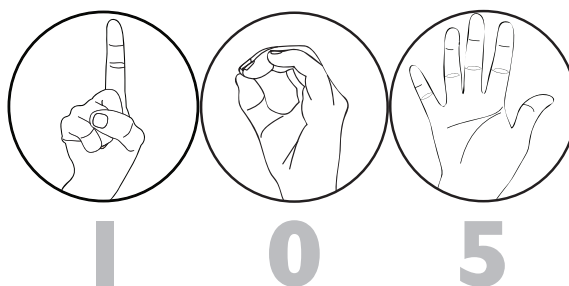
##### Portada-Contraportada



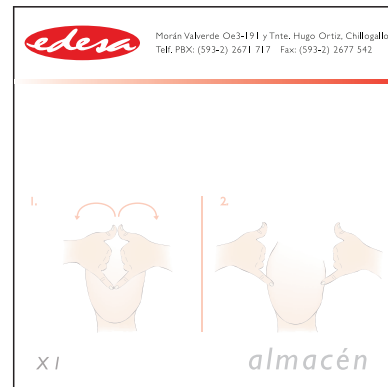
##### Contenido



Después de la validación en Edesa respecto al color rojo, se sugirió volver al blanco inicial de la propuesta I.



## Block de notas



## Botones

### 1. ¿Cómo estás?

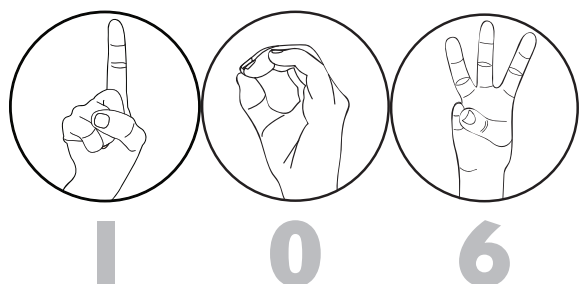


Tiempo 1



Tiempo 2

### 2. Gracias



### 3. ¡Buen Trabajo!



Tiempo 1



Tiempo 2

### 4. ¿Me ayudas?



Tiempo 1



Tiempo 2

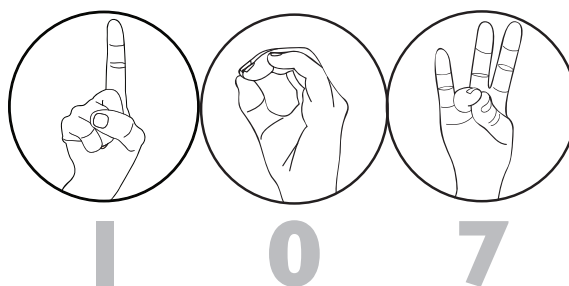
### 5. ¿Te ayudo?




Tiempo 1

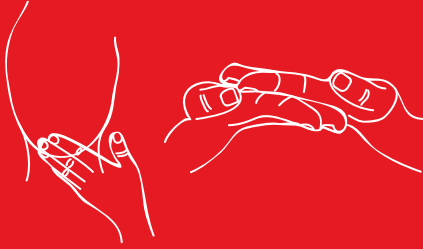


Tiempo 2





**GRACIAS**  
**por tu apoyo**



**Propuesta**

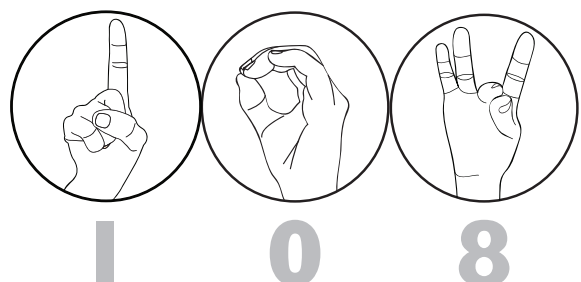
Promover la Lengua de Señas como la vía de comunicación de las Personas Sordas en los espacios laborales.

Insertada en el Área Administrativa con el apoyo de Jonnathan Tapia. Dirigida a

**Todos los trabajadores oyentes**

**Objetivo**

mejorar el ambiente laboral de las Personas Sordas, desarrollando una mejor comunicación con sus pares oyentes a través del aprendizaje de Lengua de Señas.



# Conclusiones y Recomendaciones

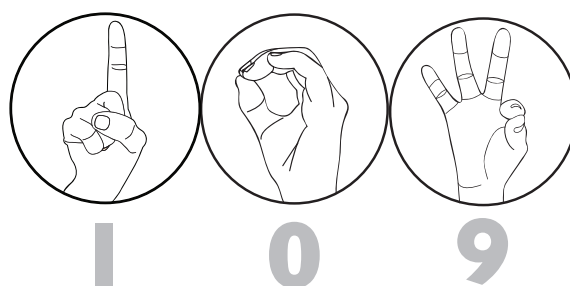
1.- Dentro de una empresa son necesarios los espacios de opinión, sugerencias, y las puertas que se abren a ideas y propuestas ya que éstos pueden descubrir problemas que han estado pasando por alto pero que desde otra perspectiva se pueden ver con claridad y que reflejan una problemática en la que se puede actuar para encontrar su mejora o solución. Es importante aunar recursos para brindar un mejor aporte en busca del bien común.

2.- A través del trabajo desarrollado en la empresa se pudo percibir que a pesar de los esfuerzos de integración realizados por la empresa aún existen falencias en la integración de las Personas Sordas, quienes desarrollan su trabajo con normalidad cumpliendo con su responsabilidad pero que desean un mayor interés por parte de sus compañeros de trabajo.

3.- Los espacios desde los que el Diseño puede intervenir son muy amplios. En esta realidad concreta de la inserción laboral de Personas Sordas en el ámbito laboral significa un aporte a la comunicación actualmente existente entre los trabajadores de la empresa, lo que resulta en una mayor satisfacción tanto a nivel personal como social.

4. La Lengua de Señas es la forma de comunicación de las Personas Sordas, en este proyecto no solo se establece al Diseño como la vía idónea para mejorar la condición de vida de éstas personas dentro de un espacio laboral, sino que logra trascender ya que persigue un bien social y busca la gratificación de las Personas Sordas al mostrar interés en aprender Lengua de Señas y al saber que su dificultad comunicativa no es únicamente suya, sino que existe un verdadero interés por parte de las personas oyentes en integrarlos en su espacio y a su vez de éstos en integrarse dentro del suyo.

5.- La Lengua de Señas a pesar de pasar desapercibida dentro de la sociedad en su mayoría, representa el más importante puente de comunicación entre las Personas Sordas, y a su vez éstas con las



personas oyentes. Aunque comúnmente se considera innecesario el conocimiento de la Lengua de Señas, se puede evidenciar que en casos como éste, esta Lengua permitirá brindar un mejor ambiente laboral a las Personas Sordas, lo que influenciará en la productividad y eficiencia de la empresa.

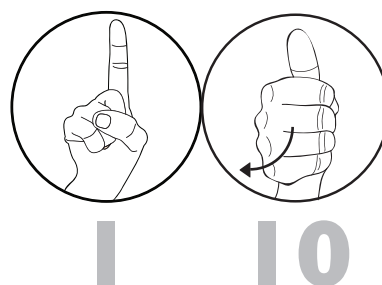
5.- La medida de inclusión establecida por la Vicepresidencia es muy oportuna y acertada, pero para lograr resultados verdaderamente impactantes ésta debe crear de igual manera condiciones verdaderamente sólidas de integración para las personas con discapacidad incluidas.

## Recomendaciones

1.- Se deberían crear políticas que exijan como un requisito antes de llevar a cabo la inserción de las Personas Sordas que la empresa cree las condiciones necesarias para su integración y que esto no sea únicamente una opción como ocurre actualmente. Las capacitaciones de Lengua de Señas deben ser un elemento indispensable antes de una inserción, con proyección a ser evaluadas por la fundación que inserta en cada empresa respectivamente a las Personas Sordas. Dichas fundaciones deben constatar que existen las condiciones necesarias respecto al conocimiento y manejo de Lengua de Señas por parte del personal más cercano (en primera instancia) dentro del área en la que va a ser insertada la Persona Sorda.

Estas políticas deben ser difundidas y establecidas como parte de la medida de inclusión laboral de las personas con discapacidad difundida en la constitución, apoyada y respaldada por el Ministerio de Relaciones Laborales, las fundaciones encargadas, y la Vicepresidencia de la República como cabeza de la inserción laboral.

2.- Para la mejora de la integración de la Lengua de Señas en los espacios laborales, éstas deben estar acompañadas de capacitaciones periódicas programadas y brindadas por la fundación que inserta a las Personas Sordas respectivamente; respaldada por la empresa interesada, tomando en cuenta que dichas capacitaciones desarrollen temas de interés común y más frecuentes dentro de su desempeño laboral. Debe existir un seguimiento permanente no sólo del desenvolvimiento y rendimiento del



trabajador sordo en la empresa, sino del avance de las personas oyentes respecto a su aprendizaje en cuanto a Lengua de Señas, con visitas coordinadas con el área de Recursos Humanos incorporando a demás para tales evaluaciones actividades de integración entre el personal sordo y el personal oyente para verificar y constatar su avance.

3.- Para la motivación de los trabajadores oyentes respecto a su colaboración en la integración y de las Personas Sordas la empresa debería hacerles saber que su participación es indispensable dentro de este proceso, con incentivos que alienten a la persona a continuar en su aprendizaje de Lengua de Señas. Por ejemplo dentro de los festejos internos de la empresa y después de realizadas las evaluaciones a las personas oyentes por parte de la fundación se pueden realizar reconocimientos a las personas que conozcan más de Lengua de Señas y tengan una buena relación con la Persona Sorda, ya sean éstos diplomas o incentivos económicos.

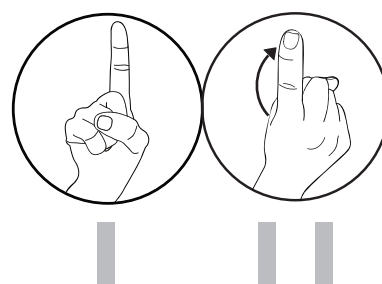
4. - Antes de la inserción laboral de una Persona Sorda se debería hacer una introducción de ésta a sus compañeros de trabajo más cercanos siguiendo un proceso de adaptación, en el que tanto las Personas Sordas como las personas oyentes puedan conocerse con el objetivo de facilitar su integración dentro del espacio laboral.

Esta introducción puede realizarse con una semana de anterioridad, con actividades guiadas por el personal de Recursos Humanos y personal de la Fundación junto a la Persona Sorda, en donde se visiten las instalaciones de la empresa, donde pueda conocer al personal administrativo, a sus compañeros de área e incluso donde se brinde una inducción sobre las tareas que se va a realizar.

5.- Para lograr la trascendencia del proyecto, tomando a este como un aporte y una manera de facilitar la inserción de la Persona Sorda dentro de una empresa, el proyecto puede ser implantado en diferentes sitios con la misma necesidad, tomando en consideración las condiciones de la empresa.

En primer lugar para el desarrollo de la propuesta en un espacio de trabajo diistinto al estudiado se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

Se debe realizar la etapa investigativa en donde se definen aspectos tales como: El interés en el tema por parte de la empresa empleadora, las condiciones de adaptación brindadas a la Persona Sorda, la realidad concreta de desarrollo de la Persona Sorda, el tipo de relación existente con sus compañeros

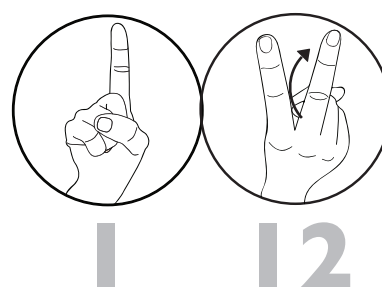


de trabajo. A demás en esta etapa se debe definir después de realizar el análisis de lo anteriormente mencionado en qué área específica de acción se va a realizar la propuesta, es decir, se debe tomar en cuenta si existen diferentes espacios de inserción laboral dentro de la empresa en donde se realizan diferentes actividades, de acuerdo a la obtención de información específica que signifique un aporte definido al proyecto para establecer cuál será el espacio idóneo para su desarrollo.

En segundo lugar dentro de la acción se deben establecer cuáles son las piezas gráficas idóneas que cumplan con los objetivos establecidos dentro de la realidad concreta de la empresa, Una vez definidas las piezas de acuerdo a la condición de la empresa y basados en los resultados de la primera etapa se deben tomar en cuenta aspectos tales como: El tratamiento de la gráfica, cromática, formatos, es decir, aspectos que logren brindar relación con la identidad de la empresa, con el fin de establecer parámetros de apropiación de dicha propuesta por parte de los trabajadores. Mientras se desarrolla la propuesta se deben realizar validaciones permanentes con el fin de comprobar si es que se están transmitiendo a través de la gráfica los objetivos del proyecto.

6.- Para mantener el proyecto en el tiempo y con el objetivo de que éste siga causando impacto dentro de la empresa se necesita innovar y permanentemente renovar los elementos y programas de capacitación para fortalecer la integración, tomando en cuenta cuál es el estado de la propuesta después de un determinado tiempo,

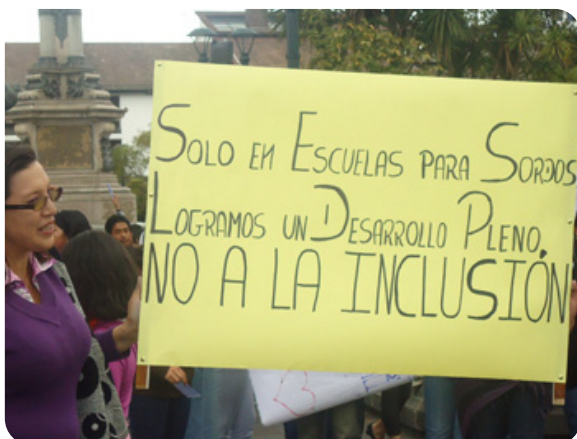
En el caso de las piezas gráficas se deberán incrementar nuevas señas en el Manual de Aprendizaje de Lengua de Señas, será necesario renovar los mensajes y la gráfica que componen el Sistema de afiches y proponer nuevos elementos que logren fortalecer el material de refuerzo, de acuerdo a los parámetros de espacio del área escogida.



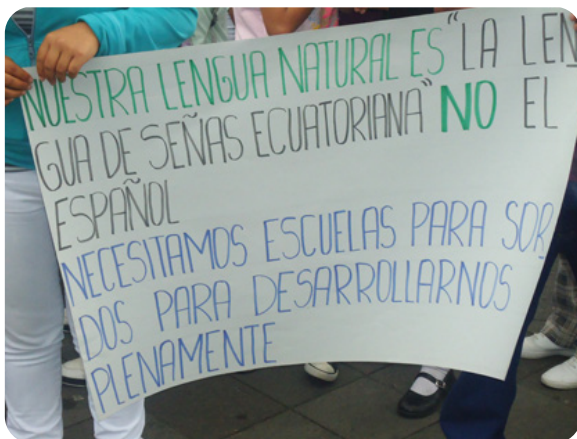


# Anexos

## Anexo I

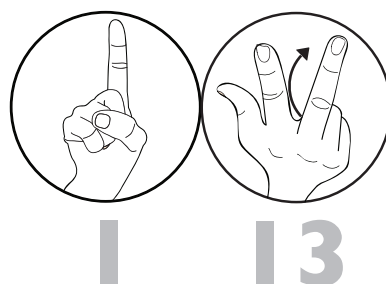


“Solo en escuelas para sordos logramos un Desarrollo Pleno. NO A LA INCLUSIÓN”



“Nuestra lengua natural es la Lengua de Señas Ecuatoriana, NO el español. Necesitamos escuelas para sordos para desarrollarnos plenamente”.

Fuente: Plantón Personas Sordas, 27 de Octubre 2011, Plaza de la Independencia.



## Anexo 2

### I.1. AUTONOMÍA PERSONAL (apariencia y autocuidado, movilidad en la comunidad...)

- Las personas con discapacidad auditiva necesitan adaptaciones visuales para recibir la información de su entorno (Transporte público, centros comerciales, centros públicos, etc.)
- Algunas personas con discapacidad auditiva necesitan del servicio de Intérpretes de Lengua de Signos para realizar gestiones de la vida diaria, para fomentar la autonomía personal y evitar la dependencia familiar.
- Se necesita adaptar los centros de ocio (cines, teatros, auditorios,...), de actividades culturales (conferencias...) a las personas con prótesis auditivas para evitar el acoplamiento mejorando su audición (bucles magnéticos, equipos de F.M.)

### I.2. PROCESADO DE LA INFORMACIÓN (lenguaje comprensivo y expresivo, conocimiento numérico, aprendizaje de tareas, orientación espacial...)

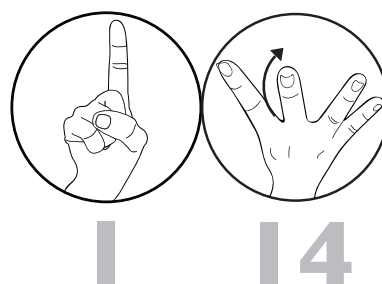
- En algunos casos tienden a utilizar excesivamente el pensamiento concreto.
- Es importante que se acostumbren a utilizar recursos nemotécnicos para mejorar su memoria.

### I.3. ACTITUDES ANTE EL TRABAJO (responsabilidad, atención, ritmo, organización, relaciones de trabajo, seguridad, interés...)

- En los trabajos en los que deben realizar una verificación visual cuando el resto de los trabajadores lo hace por sonidos, su nivel de fatiga es mayor y su ritmo más lento.
- Debido a las dificultades de acceso a la información, con cierta frecuencia, las personas con discapacidad auditiva desconocen o interpretan mal los derechos y deberes del trabajador.
- El riesgo de accidentes laborales se incrementa para las personas de este colectivo, en parte por un mayor desconocimiento de las normas de seguridad y en gran medida, por no poder escuchar los indicadores acústicos de alarma.

### I.4. CONTROL EMOCIONAL

- La persona con discapacidad auditiva, al no recibir información por esta vía, tiende a interpretar lo



que ve y con frecuencia hace “malas interpretaciones” que suelen ser el origen de malentendidos.

- Tienden a ser muy variables en sus emociones, presentando reacciones desajustadas.

En ocasiones pierden el control en situaciones delicadas.

- Las personas con discapacidad auditiva que utiliza la Lengua de Signos, tienden a ser más directos y expresivos en sus manifestaciones, por lo que pueden ser mal interpretados por el resto de compañeros que desconocen esta lengua.

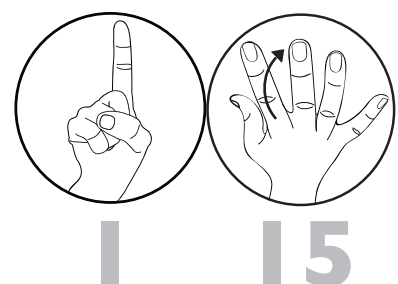
## I.5 RELACIONES INTERPERSONALES

- En el ámbito laboral debe reforzarse su capacidad para trabajar en equipo.

## I.6. AUTODETERMINACIÓN (tomar decisiones sobre la propia vida)

- Deben aumentar su capacidad para tomar decisiones que afectan tanto a su trayectoria vital como a su vida laboral y tomarlas de modo más reflexivo, en función de sus intereses y posibilidades reales.
- En el caso de las personas con discapacidad psíquica o motora es especialmente importante que mejoren su capacidad de decidir de forma responsable sobre cuestiones relacionadas con su vida diaria. (La inserción laboral de las personas con discapacidad)

Fuente: Departamento de Atención a la Diversidad. DAT (Madrid). La inserción laboral de las personas con discapacidad.



### Anexo 3

Entrevista

Nombre completo: Gonzalo Moreno

Edad : 32 años

Género: Masculino

1) ¿Cómo ha sido tu educación? (Grado de Escolaridad)

Escuela internado Mariana de Jesús, sexto grado.

2) ¿Cómo te has integrado en la escuela, colegio, universidad? ¿Has tenido algún problema en tu relación con tus compañeros, con el aprendizaje?

En la escuela había personas con discapacidad. El profesor sabía lengua de señas. Algunos de sus compañeros eran groseros.

3) Títulos obtenidos: año, lugar:

Escuela

5) ¿Cómo es tu relación con tu familia? ¿Cómo es tu integración con ellos respecto al lenguaje? ¿Saben lengua de señas?

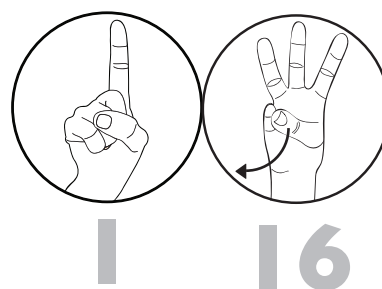
Vive con la novia, es sorda sabe lengua de señas. Es divorciado, su ex mujer sabía señas aunque era oyente, ella y su familia viven en el Tena. Sus padres no saben señas. Sus dos hermanos oyentes saben poco señas, viven en Quito pero se ven de vez en cuando.

6) ¿En qué has trabajado antes y por cuanto tiempo?

Vendía golosinas en el bus por dos años. En el Puyo trabajaba en madera.

7) ¿Cuál es tu ocupación actual en EDESA?

Embala el producto.



8) ¿Cómo ha sido tu proceso de adaptación dentro de la empresa?

Empezó en mayo 2010, los primeros días fueron difíciles porque no podía entenderse con los demás.

9) ¿Cuáles fueron las mayores dificultades cuando comenzaste?

La lengua de señas.

10) ¿Cuál crees que ha sido el mayor obstáculo para tu desarrollo laboral?

La comunicación.

11) ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de trabajo? ¿Con tus jefes?

Es buena, él enseña señas y sus compañeros también le ayudan.

12) ¿Cuál ha sido una de las mejores experiencias que has tenido dentro del trabajo?

Le gusta el trabajo y sus compañeros.

13) ¿Te has sentido rechazado alguna vez dentro de la empresa?

A veces ha tenido tiempos difíciles con sus compañeros porque a veces se equivoca.

14) ¿Crees que tu desenvolvimiento aquí podría mejorar? ¿Cómo? (Relaciones personales, comunicación, etc.)

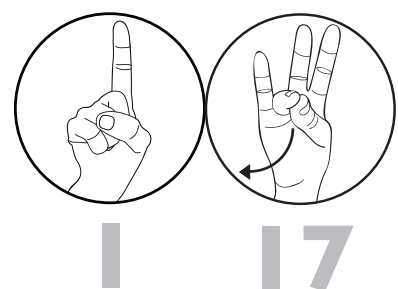
Sí, cuando las personas sepan mejor lengua de señas.

15) ¿Qué dificultades tienes a nivel de comunicación?

No entenderse con los demás.

16) ¿Cómo se podría mejorar la comunicación con las personas oyentes?

Que sepan lengua de señas.



## Anexo 4

Entrevista

Nombre completo: Wilson Pauchí

Edad : 32 años

Género: Masculino

1) ¿Cómo ha sido tu educación? (Grado de Escolaridad)

Escuela, sexto grado.

2) ¿Cómo te has integrado en la escuela, colegio, universidad? ¿Has tenido algún problema en tu relación con tus compañeros, con el aprendizaje?

Sí ha tenido problemas, los compañeros se ponen bravos porque no le tienen paciencia, no todos pero algunos.

3) Títulos obtenidos: año, lugar:

Escuela, no recuerda el nombre.

4) Nivel socioeconómico familiar: Medio bajo

5) ¿Cómo es tu relación con tu familia? ¿Cómo es tu integración con ellos respecto al lenguaje? ¿Saben lengua de señas?

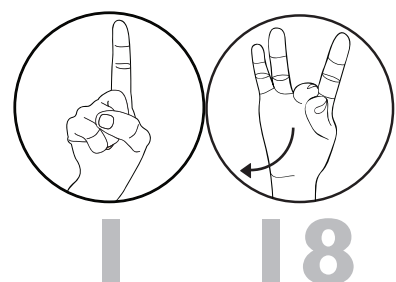
Su familia vive en Loja, todos son oyentes. Su madre sabe poco lengua de señas, su padre sí sabe. Él en Quito vive solo.

6) ¿En qué has trabajado antes y por cuanto tiempo?

En un aserradero por 3 años.

7) ¿Cuál es tu ocupación actual en Edesa?

Fabricante de productos de cerámica: sanitario. Artesano, hace moldes y acabados.



8) ¿Cómo ha sido tu proceso de adaptación dentro de la empresa?

Empezó como ayudante, luego pasó a máquinas. Es fácil su labor, viendo aprende.

9) ¿Cuál crees que ha sido el mayor obstáculo para tu desarrollo laboral?

Conflicto personal, maltentendido con un compañero.

10) ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de trabajo? ¿Con tus jefes? Compañeros y jefe le ayudan.

12) ¿Cuál ha sido una de las mejores experiencias que has tenido dentro del trabajo?

En el paseo a Atacames, con el personal del área, 33 personas en total que se hizo en mayo, consiguieron una mejor integración, y el equipo de fútbol del área.

13) ¿Te has sentido rechazado alguna vez dentro de la empresa?

Algunas veces, por la comunicación.

14) ¿Crees que tu desenvolvimiento aquí podría mejorar? ¿Cómo? (Relaciones personales, comunicación, etc.)

Sí, integrándose en otras maquinarias.

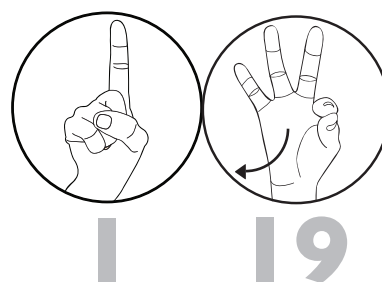
15) ¿Consideras que tu desempeño podría mejorar? ¿Cómo? (nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las tareas asignadas)

Sí, quiere ser vaciador, las piezas salen con códigos personales de quien las hizo, quiere que su código salga ahí. Le gusta trabajar en máquinas pequeñas (24 moldes)

16) ¿Qué dificultades tienes a nivel de comunicación?

Primero pregunta que herramientas debe usar.

17) ¿Cómo se podría mejorar la comunicación con las personas oyentes? Que los compañeros aprendan más lengua de señas, saben poco.



## Anexo 5

Entrevista

Nombre completo: Jonnathan Oswaldo Tapia Analuisa

Edad : 20 años

Género: Masculino

1) ¿Cómo ha sido tu educación? (Grado de Escolaridad)

Escuela y colegio Instituto Nacional de Audición y Lenguaje INAL

Universidad Central del Ecuador, Educación Parvularia

2) ¿Cómo te has integrado en la escuela, colegio, universidad? ¿Has tenido algún problema en tu relación con tus compañeros, con el apredinzaje?

La escuela y colegio fueron fáciles porque sus compañeros eran sordos, en la Universidad es difícil porque no puede comunicarme fácilmente.

3) Títulos obtenidos: año, lugar:

Escuela y colegio Inal

4) Nivel socioeconómico familiar: Medio

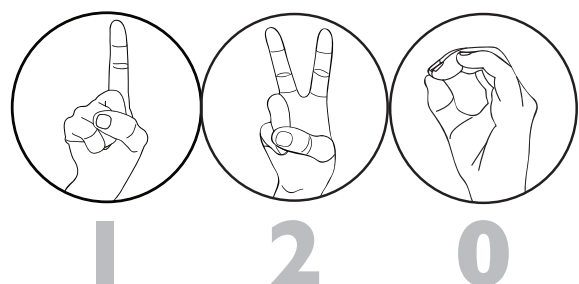
5) ¿Cómo es tu relación con tu familia? ¿Cómo es tu integración con ellos respecto al lenguaje? ¿Saben lengua de señas?

Mamá y papá son sordos y saben señas. Tiene 3 hermanas y 2 hermanos, todos sordos; vive con ellos.

6) ¿En qué has trabajado antes y por cuanto tiempo?

Primera vez que trabaja EDESA.

7) ¿Cuál es tu ocupación actual en EDESA? Digitador





8) ¿Cómo ha sido tu proceso de adaptación dentro de la empresa?

Empezó a trabajar en la empresa el 20 de Octubre del 2010. Primero trabajó como auxiliar de archivo por 7 semanas y luego le cambiaron al puesto actual. Fue fácil el principio.

9) ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de trabajo? ¿Con tus jefes?

Más o menos porque no entiende la comunicación de ellos. Es difícil porque ellos están ocupados con otros amigos y no hay tiempo para comunicarse con ellos.

10) ¿Cuál ha sido una de las mejores experiencias que has tenido dentro del trabajo?

Todos los días son buenos.

11) ¿Te has sentido rechazado alguna vez dentro de la empresa?

Sí, los compañeros lo rechazan, porque no pueden entenderse.

12) ¿Crees que tu desenvolvimiento aquí podría mejorar? ¿Cómo? (Relaciones personales, comunicación, etc.)

Sí, pero todos no tienen interés en comunicarse con él y tampoco saben señas.

13) ¿Consideras que tu desempeño podría mejorar? ¿Cómo? (nivel de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las tareas asignadas)

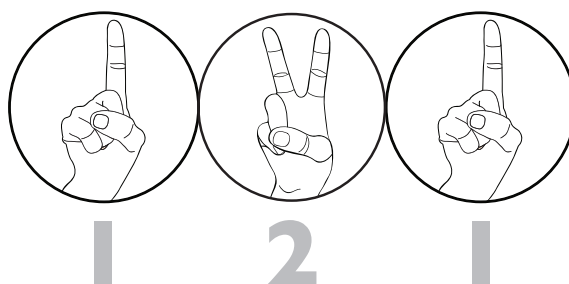
Sí, en su puesto es fácil mejorar.

14) ¿Qué dificultades tienes a nivel de comunicación?

Cuando tiene preguntas las hace, pero las respuestas por parte de los compañeros son muy cortas, muy resumidas. Les falta conocimiento de lengua de señas. Las cosas son muy diferentes aquí, es mucha información y no sabe toda esta información.

17) ¿Cómo se podría mejorar la comunicación con las personas oyentes?

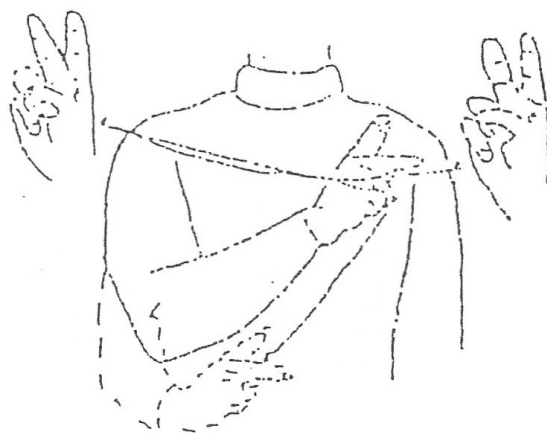
“Haciendo un video o un disco donde se enseñe palabras en lengua de señas”.



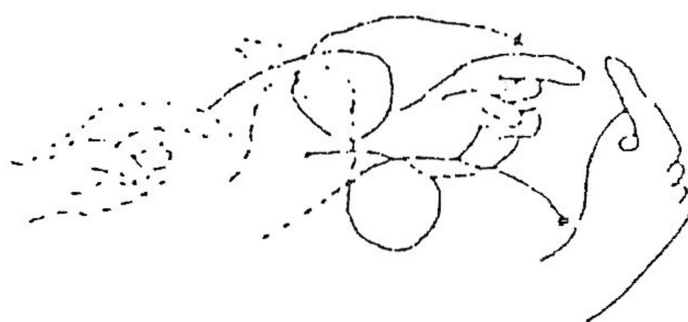
Anexo 6



HORA

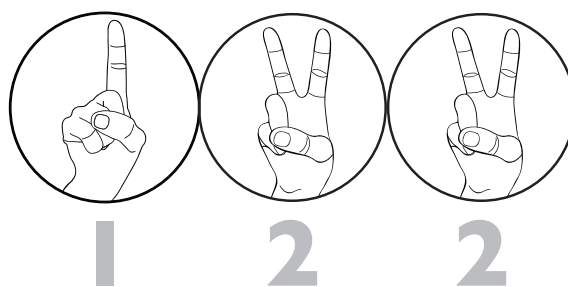


Vicepresidente



VOY

Fuente: Dirección de Desarrollo Comunitario, Participación e inclusión social. Material de Apoyo, Segundo Nivel



# Bibliografía

Acaso, M. (2006) Lenguaje Visual. Ediciones Paidós, Barcelona.

Acción RSE. (2005) Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Acceso: 28 de Noviembre, 2011 Disponible en:  
<http://www.accionrse.cl/app01/home/pdf/documentos/DISCAPACITADOS.pdf>

Aguila, Y. Psicología Online. (2005) Comunicación en la Vida Cotidiana. Disponible en:  
<http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/comunicacion.shtml>.  
Acceso: 14 de Octubre, 2011

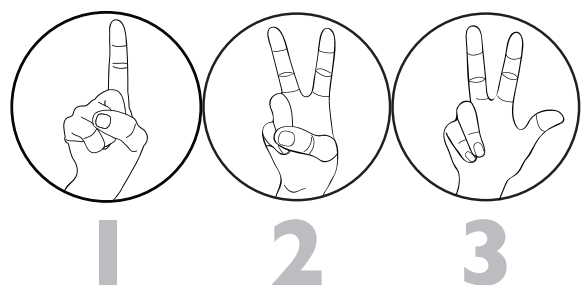
Aguilar, E. (2003) Manos que hablan. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lda/aguiar\\_m\\_el/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lda/aguiar_m_el/capitulo2.pdf). Acceso: 21 de Diciembre, 2011

Arfuch, L. Chaves, N. Ledesma, M. (1997) Diseño y Comunicación, teorías y enfoques críticos  
[http://pdf.rincondelvago.com/disenio-y-comunicacion-teorias-y-enfoques-criticos\\_leonor-arfuch-norberto-chaves-maria-ledesma.html](http://pdf.rincondelvago.com/disenio-y-comunicacion-teorias-y-enfoques-criticos_leonor-arfuch-norberto-chaves-maria-ledesma.html) Acceso: 26 de Diciembre, 2011

Berlo, D. Human communication: the basic proposition, obra inédita, Michigan State University, Departamento de Comunicación, 1969 Citado en Carpintero, Carlos (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México

Bussines to disabled (2010). Acceso: 18 de Agosto, 2011. Disponible en:  
<http://www.b2d-world.org/?s=helader%C3%ADa+holanda&cat=-16>.

Carpintero, C. (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México



Centro de Tecnologías de Apoyo para el Desarrollo Sociolaboral, Servicio de Adaptación de Puestos de Trabajo para Personas con Discapacidad. Disponible en: <http://www.ergohobe.net/upload/archivosNoticias/ServiciodeadaptaciondepuestosdetrabajoparaPCD.pdf>  
Acceso: 1 de Diciembre, 2011

Ce.di.com. (2010) Lengua de Señas en el trabajo, ejemplo a tomar en cuenta. Disponible en: <http://cedicomgoyaespecial.blogspot.com/2010/07/lenguaje-de-senas-en-el-trabajo-ejemplo.html>. Acceso: 21 de Diciembre, 2011

Changoluisa, R. (2011) Lengua de Señas [Apuntes]. Gobierno de la Provincia de Pichincha., Quito: Curso de Lengua de Señas.

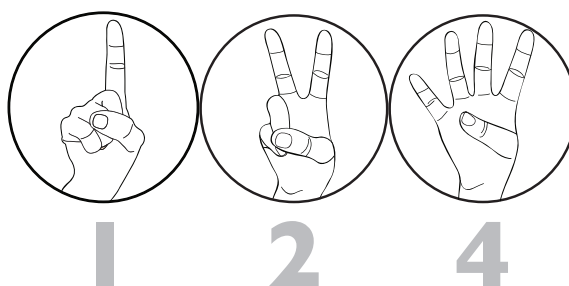
Cháves, N. Pequeña teoría del cartel. Revistas Tipográfica No 7, 8 y 9. 1989 citado en Artículo publicado en "La Trama de la Comunicación", Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencia Política y RR. II., Universidad Nacional de Rosario.  
Acceso: 7 de may. de 2012. Disponible en:  
<http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/199/camusso.pdf?sequence=>

Colmenares, A. Área de Vaciado y Moldes. Disponible en:  
[http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ColmenaresR\\_AuraM/CapituloI.pdf](http://biblioteca.unet.edu.ve/db/alexandr/db/bcunet/edocs/TEUNET/2007/pregrado/Mecanica/ColmenaresR_AuraM/CapituloI.pdf)

Consejo Nacional del Discapacidades (2004) Ecuador, La Discapacidad en Cifras, Quito.  
Disponible en: <http://www.conadis.gob.ec/investigacion04.htm#2004>  
Acceso: 28 de Junio, 2011

Consejo Nacional de Discapacidades. (2006) Ley Reformatoria al Código de Trabajo. Disponible en: <http://www.conadis.gob.ec/docs/leyreformatoriacodigotrabajo.pdf>  
Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Consejo Nacional de Discapacidades. (2001) Ley sobre Discapacidades.  
Acceso: 28 de Noviembre, 2011. Disponible en:  
<http://www.conadis.gob.ec/docs/leydiscapacidades.pdf>



Departamento de Atención a la Diversidad. DAT (Madrid). La inserción laboral de las personas con discapacidad. Disponible en: [http://www.madrid.org/dat\\_sur/upe/Discapacidad%20y%20trabajo.pdf](http://www.madrid.org/dat_sur/upe/Discapacidad%20y%20trabajo.pdf). Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Didácticos LSA, Juego y material didáctico en lengua de señas argentina. Disponible en: <http://didacticoslsa.blogspot.com/> Acceso: 12 de Enero, 2012)

Dirección de Desarrollo Comunitario, Participación e inclusión social. Material de Apoyo, Segundo Nivel

Edesa. Disponible en: [http://www.edesa.com.ec/131\\_filosofia.html](http://www.edesa.com.ec/131_filosofia.html). Acceso: 23 de Octubre, 2011

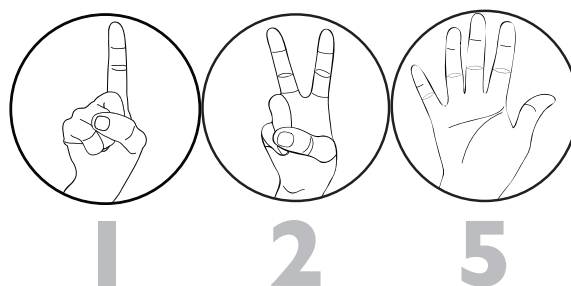
Elwan (1999) Citado en: O'Reilly A. (2007) : El derecho de las personas con discapacidades al trabajo decente. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_091966.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_091966.pdf) Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Federaciones Nacionales De y Para la Discapacidad del Ecuador. (2006) Reforma al Código De Trabajo, con Relación Al Trabajo Para Personas Con Discapacidad. Disponible en: <http://www.discapacidadesecuador.org/portal/images/stories/File/leyes%20y%20ordenanzas/Reformacodigotrabajo.pdf> Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Frascara J. (2000) Diseño Gráfico y Comunicación 7ma edición. Ediciones Infinito Buenos Aires  
Ledesma, M. López, M. (2004) Comunicación para diseñadores, Universidad de Buenos Aires Fadu-UBA

Frutiger, A. (1981) Signos, símbolos, marcas y señales. Gustavo Gili, Barcelona.

Fundación Once. Seguridad y Salud en el Trabajo para Personas con Discapacidad.  
Disponible en: <http://repositorio.fundaciononce.es/seguridadysaludCDFundacion%5CESPA%5DIOL%5C3-DISCAPACIDAD%20Y%20PREVENCION%5CDISCAPACIDAD%20Y%20PREVENCION.pdf> Acceso: 1 de Diciembre, 2011



García, A. (2009) El lenguaje visual como modo de conocimiento. Disponible en: <http://www.artegarza.com/2009/01/el-lenguaje-visual-como-modo-de.html>. Acceso: 25 de Septiembre, 2010

Goldhaber Citado en Carpintero, Carlos (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México

Haualand, H. (2009) Personas Sordas y Derechos Humanos, de la Federación Mundial de Sordos y Asociación Nacional de Sordos de Suecia. Disponible en <http://www.wfdeaf.org/wp-content/uploads/2011/06/Deaf-People-and-Human-Rights-Report-ESP.pdf>  
Acceso: 24 de Noviembre, 2011

Hernández, D. (2007) La importancia de la comunicación visual. Disponible en: <http://www.baquia.com/posts/la-importancia-de-la-comunicacion-visual>  
Acceso: 21 de Diciembre, 2011

Katz y Kahn, Psicología social de las organizaciones, pág. 127 Citado en Carpintero, Carlos (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México

La comunicación en la empresa navarra: estrategias, herramientas y tendencias. Disponible en: [http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/amkt/Comunicacion\\_empresa.pdf](http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/amkt/Comunicacion_empresa.pdf)  
Acceso: 21 de Diciembre, 2011

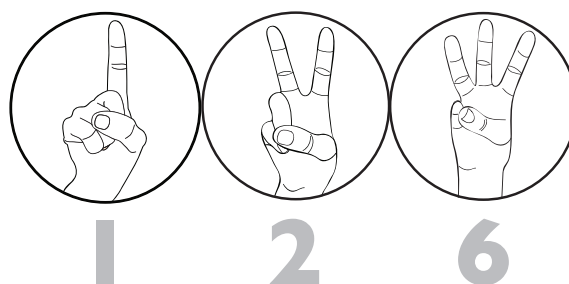
La República. Inclusión laboral de personas con discapacidad es un hecho. Disponible en: <http://actualicese.com/noticias/la-republica-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-es-un-hecho>. Acceso: 2 de Diciembre, 2011

León A. FUNDESI (2011) Boletín

Lieberman, 1985 Citado en Heward W.L, Orlansky M.D Claves de la educación especial. Grupo Editorial CEAC. S.A, España, 2001

López, (2012) Comunicación personal con Amparo León, 23-Ene-2012

López, (2012) Comunicación personal con Vinicio Baquero. 25-Ene-2012



López, (2011) Comunicación personal con Luis Caizatoa. 17-Oct-2011

López, (2011) Comunicación personal con Elizabeth Zambrano. 09-Nov-2011

López, (2011) Comunicación personal con Verónica Erazo, 09-Nov-2011

Martínez, S. (2009). Comunicación organizacional. Disponible en:

<http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%203%20Numero%204/comunicacion%20organizational.htm> Acceso: 23 de Diciembre, 2011

Méndez, L. Moreno, R. Ripa, C. Adaptaciones curriculares en educación infantil. Narcea, Madrid 2001

Millas, V. (2005) Guía Práctica para la elaboración de un programa de integración laboral de personas con discapacidad. Acción RSE, Santiago de Chile.

Millas, V. (2005) Integración laboral de las personas con Discapacidad, Acción RSE, Santiago de Chile

Naciones Unidas. (2007) Convención Sobre Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Naciones Unidas. (2012) Declaración Universal de los Derechos Humanos. Disponible en:

<http://www.un.org/es/documents/udhr/> Acceso: 25 de Noviembre, 2011

Novoa, A. Las Barreras de la Comunicación. Disponible en:

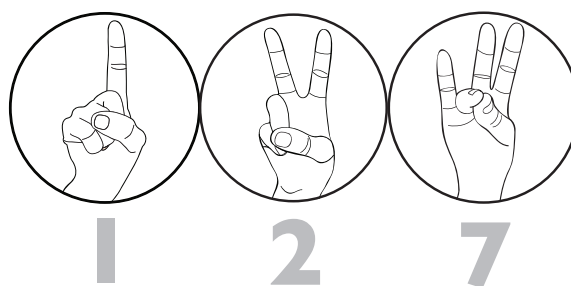
<http://pdf.rincondelvago.com/las-barreras-de-la-comunicacion.html>.

Acceso: 14 de Octubre, 2011

Olimpiadas Nacionales de Contenidos Educativos en Internet. Eliminación de Barreras

Comunicacionales. Disponible en: <http://www.oni.escuelas.edu.ar/2004/neuquen/690/disca09.htm>. Acceso: 12 de Octubre, 2011

Organización Internacional del Trabajo. Naciones Unidas. Somavía, J. Director General de la OIT,



(2001) Citado en: O'Reilly A. (2007) El derecho de las personas con discapacidades al trabajo decente. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_091966.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_091966.pdf) Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Organización Internacional del Trabajo. (2001) Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb282/pdf/tmemdw-2.pdf> Acceso: 28 de Noviembre, 2011

Press, E. (2003) La comunicación, herramienta de la empresa. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/66/comunicaherr.htm>. Acceso: 21 de Diciembre, 2011

PsicoPsi, <http://psicopsi.com/Teoria-del-aprendizaje-social-Bandura> Acceso: 5 Mayo, 2012

Rogers, E. y Agarwala, E. (1980) la Comunicación en las Organizaciones, McGraw-Hill, México.  
Citado en Carpintero, Carlos (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México

Rogers, E. y Shoemaker, F. (1974) La comunicación de innovaciones , Un enfoque transcultural, Herrero, México. Citado en Carpintero, Carlos (1991) Comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas, México

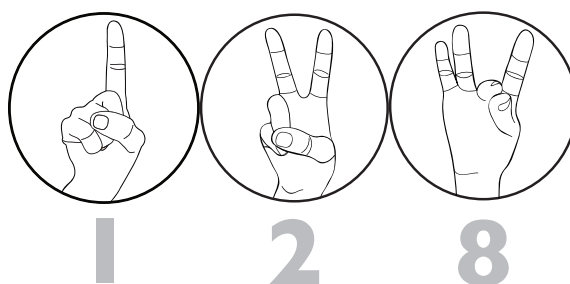
Rojas, S., Maldonado E. Granda M. Acosta C., Montellano V., Discapacidades en Ecuador: perspectivas críticas, miradas etnográficas . RisperGraf C.A. Quito 2011

Rubio, I. (2012) Acceso: 5 Mayo, 2012. Disponible en: <http://www.revistaeducativa.es/temas/documentos/teoria-aprendizaje-social-bandura-208.asp>

Santucci M. Educandos con capacidades diferentes, Editorial Brujas, Argentina. 2005

Schorn M. La capacidad en la discapacidad. Lugar Editorial, 2003

Schuyler Long, J. director; Iowa School for the Deaf, The Sign Language (1910) citado en Sacks, O. Veo una voz, un viaje al mundo de los sordos (2003) Editorial Anagrama Barcelona.





Silvestre, N. (2000) Sordera. Comunicación y Aprendizaje. Masson, Barcelona

Stoloff, M. (2009). Aplicaciones iPhone que ayuda a personas con discapacidad a ser más independientes. Disponible en: <http://translate.google.com/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://stoloff-law.com/blog/iphone-apps-that-help-people-with-disabilities-be-more-independent/> Acceso: 23 de Enero, 2012

Vicepresidencia del Ecuador , Ecuador sin Barreras. Acceso: 29 de Agosto, 2011. Disponible en: <http://www.vicepresidencia.gob.ec/programas/ecuadorsinbarreras/ecuador-sin-barreras>

Vicepresidencia del Ecuador. (2009) Primer Registro Nacional sobre Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad. Acceso: 2 de Septiembre, 2011. Disponible en: [http://www.vicepresidencia.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=43&Itemid=43](http://www.vicepresidencia.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=43&Itemid=43)

Vicepresidencia del Ecuador, Ecuador sin Barreras 8 ejes de desarrollo  
[prensa/galeriavideos.html?task=videodirectlink&id=28](http://www.vicepresidencia.gob.ec/prensa/galeriavideos.html?task=videodirectlink&id=28) Acceso: 18 de Enero, 2012

